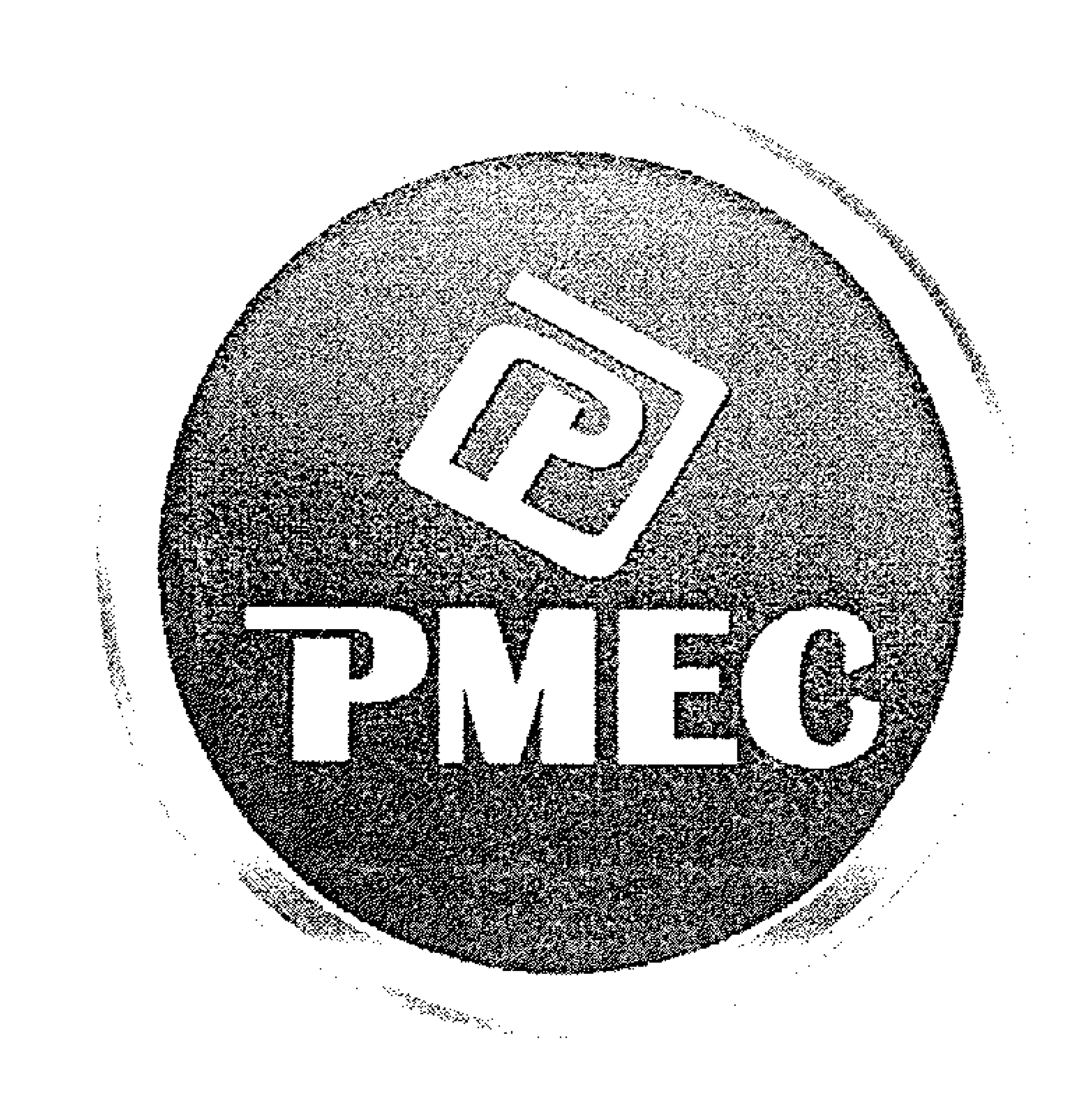
256 Guaranteed

KNOWLEDGE Skills Attitude



المناهج التدريبية

تقليص العمل الورقي



تقليص العمل الورقي

٢٠١٣

إعداد المادة العلمية

خبراء مركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك

المستشار العلمي

أ. د. عبد الرحمن توفيق

الترقيم الدولي : 978-977-337-366-9

رقم الإيـــــداع: 2010/16205

المحتويات

المفاهيم المعاصرة للسكرتارية والإدارة المكتبية ١
السكرتير الفعال وصفاته الشخصية والعملية ٤
الوصايا العشر للسكرتير الناجح ٦
نظام إدارة الأوراق ٧
التقنيات الحديثة ليست هي الحل، أو ليست كل الحل: ١٠
تنظيم الأرشيف ١٢
الرقابة على تداول الأوراق ١٧
الترحيل والتخلص من الأوراق ٢٠
الإعداد الفني لحفظ واسترجاع الوثائق الورقية ٢٢
تطوير تصميم النماذج والمستندات ٢٥
مكتب المستقبل.. مكتب بدون أوراق ٣٠
ميزات استخدام نظام التسجيل على أسطوانات الليزر: ٣٢
الحاسبات الشخصية وإدارة الأوراق: ٣٦
مشكلات تراكم الأوراق، وتأثيرها في الإنتاجية: ٣٨
أساليب ترشيد الأعمال الورقية للتخلص من الأعمال الورقية الزائدة: ٤٢
خطة تقليص التقارير ٤٤
متطلبات التطوير الإدارى في إدارة الأرشيف والحفظ ٤٨
المدخل إلى التطوير الإداري والتنظيمي لنظم وأساليب وإجراءات الحفظ ٤٩
أساس النظرية العامة لإدارة موارد المعلومات ٦٠
متطلبات بناء المنظومة الإلكترونية لإدارة الوثائق والبيانات والاتصالات ٧٠
قاعدة البيانات Database ٧١
تأمين المراسلات والملفات الإلكترونية ٧٨

المفاهيم المعاصرة للسكرتارية والإدارة المكتبية

أولاً: مفهوم السكرتارية

هي لفظ غير عربي معناه "أمين السر" وقد استقيت كلمة "سكرتير" من الكلمة الإنجليزية "Secretary" المشتقة من كلمة "Secret" أي "سري" ولذلك يطلق عليه كاتم سر أو أمين سر؛ للدلالة على الشخص الذي يعاون المدير أو الرئيس. ويكون موضع ثقته في إنجاز أغلب الأعمال الهامة والسرية. ويطلق لفظ سكرتارية على ذلك الجهاز الوظيفي الذي يعمل في خدمة المنظمات والرؤساء لإنجاز الأعمال المكتبية المختلفة.

أنواع السكرتارية:

١ـ السكرتارية العامة:

وهي تمثل المعاونات والخدمات المكتبية التي تقدم لمختلف الإدارات: مثل: الاتصالات، والمحفوظات، والنسخ والتصوير، والهاتف، والأمن، والحضور والانصراف، والصيانة، والحركة.

٢ـ السكرتارية المتخصصة:

ويطلق عليها السكرتارية الفنية وهي عبارة عن المكاتب الفنية الاستشارية التي تلحق بمكاتب كبار المسئولين لتقديم الاستشارات الفنية والدراسات المتخصصة على اختلاف أنواعها؛ مثل: السكرتارية القانونية، والسكرتارية المالية، والسكرتارية الهندسية، والسكرتارية الطبية، وغيرها من مختلف المجالات الفنية. ويتولى هذه الوظائف أحيانًا خبيرات على أعلى مستوى ممكن، ويطلق عليهن عادة لقب "مستشارين".

٣ـ السكرتارية الخاصة:

وهي تمثل المعاونات والخدمات المكتبية التي تقدم لمكتب أحد المديرين أو الرؤساء لتيسير أداء مهمته وإنجاز عمله، كالاتصالات الهاتفية والكتابية، والنسخ والحفظ، واستقبال الزائرين، وتنظيم الاجتماعات، وتلخيص المقالات، وتنظيم سفريات الرئيس؛ وغير ذلك من الأعمال الروتينية المكتبية.

ثانيًا: مفهوم الإدارة المكتبية

هي الإدارة التي تهتم بعمليات التخطيط والتنظيم والتوجيه والإشراف والرقابة والمتابعة للأنشطة أو الخدمات المكتبية، وتهدف إلى إدارة ومراقبة الأفراد والطرف ذي الآلات والأدوات للحصول على أحسن النتائج بأعلى كيفية ممكنة وبأقل مصاريف وجهد في أقصر وقت ممكن بكفاءة تنظيمية وإدارة عالية.

العوامل التي ساهمت في أهمية الإدارة المكتبية:

إننا نعيش اليوم في عالم تتغير ملامحه على الدوام، وقد فاقت التغيرات التي يمر بها المجتمع خيال الكل، ولكي نتعرف إلى حقيقة التغيير الذي يشهده المجتمع في هذه الأيام، وأثر ذلك على تدفق المعلومات، ومن ثم على إدارتها المنبعثة من الإدارة المكتبية؛ لا بد لنا من النظر إلى بعض العوامل التي تسيطر على حياة هذا العصر.

١ـ عوامل التغيير في المجتمع:

أول هذه العوامل هو انطلاق المعرفة والفكر البشري انطلاقًا لم يعرف له التاريخ مثيلاً، فإن الاكتشافات العلمية تتابع بسرعة خارقة، وميادين الاختصاص تتزايد وتتداخل وتتباعد، وفي القرون الأخيرة استطاع الانسان أن يصل إلى قدر من العلم والمعرفة يزيد على ما حصل عليه من آلاف السنين، وفي الخمسين سنة الأخيرة وحدها حصل الإنسان على أكثر مما حصل عليه في تاريخه من معلومات؛ فإن معدل المعرفة البشرية يتضاعف ويرتفع باستمرار، واتصالها بالحياة اليومية وعمليات الإنتاج يتزايد، حتى يقدر بعض العلماء أنه في كل عشر سنوات أو أكثر قليلاً يتضاعف سجل المعرفة البشرية، وهذا ما يطلق عليه

انفجار المعلومات. وليس غريبًا أن يقترن انفجار المعلومات بالاستخدام المتزايد للتكنوجيا الحديثة متمثلة في الحاسبات الآلية التي تعد أقدر من الإنسان على اختزان المعلومات وفرزها وتحليلها واسترجاعها عند الطلب. ويصاحب هذا العامل الأول الذي يتمثل في انطلاق المعرفة عامل ثانٍ متصل به ومتفاعل معه هو التقدم الكبير في مجالات التكنولوجيا والتصنيع. والذي أدى إلى وجود ثورة تكنولوجية تتلاقى مع الثورة العلمية، ولا تقل عنها أهمية وسرعة ومدى.

٢ـ حركة الإدارة المعاصرة (الفكر الإداري):

تتمثل حركة الإدارة المعاصرة في حركة تكنولوجيا المعلومات التي ظهرت حديثًا في أعقاب الحرب العالمية الثانية، وتبلورت صورتها، وازدادت أهميتها في الستينات من هذا القرن، وتسارعت خطاها حاليًا. وهدف هذه الحركة هو تقليل احتمالات عدم التأكد بقدر الإمكان من خلال تحليل العناصر المؤثرة في القرارات، وتصميم النظم، والاستفادة من أجهزة الحاسبات الآلية، وطرق تداول ومعالجة المعلومات. ولقد كان لهذه الحركة الأخيرة أثر واضح وملموس على إدارة المكاتب من حيث تجميع المعلومات وتجهيزها وتسجيلها وتوصيلها من خلال شبكة من الأنشطة المكتبية التي تمتد إلى كل مكان أو موقع من مواقع المنظمة. وعندما تكون المعلومات كاملة وملائمة وفورية، فإن معدل قيمة قرارات المدير والاستفادة منها وتطبيقها يعود بالنفع على المنظمة؛ أما إذا كانت المعلومات غير كاملة وغير ملائمة وغير دقيقة وقديمة نسبيًا، فإن قيمة القرارات الإدارية المعتمد عليها سوف تفقد معناها وجوهرها.

وعلى الرغم من التقدم المدهش والسريع في تكنولوجيا المعلومات من توافر الحاسبات الإلكترونية وأجهزة الاتصال السريعة والمتطورة جدًّا التي توفر للقوى العاملة المتصلة بالأعمال أو الأنشطة المكتبية، فإن إعداد العاملين المكلفين بها يعد من أكبر المجموعات العاملة نموًّا في الأعوام الأخيرة. والمجموعة الوحيدة التي تزداد الآن بسرعة ومعدل أكبر بينما لا تزال أقل في عددها هي مجموعة المهنيين والفنيين الذين يقومون بالتخطيط وعمل البرامج المتصلة مباشرة بتطوير نظام المعلومات الإدارية.

السكرتير الفعال وصفاته الشخصية والعملية

أولاً: الصفات الشخصية الواجب توافرها في السكرتير

١- حسن المظهر والهندام.

٢- أن يكون أمينًا على أسرار مكتب الرئيس.

٣- قوة الشخصية.

٤- حسن التصرف.

٥- قوة الذاكرة.

٦- الالتزام بمواعيد العمل الرسمية.

٧- المرونة في التفكير، وحب التغيير.

٨- الإخلاص للرئيس، وحب العمل.

٩- الثبات الانفعالي، وهدوء الأعصاب.

ثانيًا: الصفات العملية الواجب توافرها في السكرتير

إن الصفات العملية يمكن للكثير اكتسابها بقدر من التعلم والتدرب، وخاصة في معاهد السكرتارية ومراكز التدريب المتخصصة في ذلك النوع من التعليم والتدريب التي تعمل على تنمية قدرات ومهارات السكرتير في مختلف أعمال السكرتارية؛ بشرط أن تكون للسكرتير الرغبة والمثابرة على التعلم والتدرب على هذه الصفات.

الصفات العملية الواجب توافرها في السكرتير

- معالجة النصوص
- الحفظ والتصنيف
- اللغات الأجنبية
- إدارة المكاتب
- معلومات عن الجهاز الإداري
- علم النفس والعلاقات الإنسانية
- التعبير
- أساليب كتابة المراسلات

الوصايا العشر للسكرتير الناجح

١) نفذ كل عمل في الوقت المحدد له: حتى لا تتراكم عليك الأعمال، وتصبح غير قادر على إنجازها.

٢) رتب الأعمال حسب درجة أهميتها والإلحاح في طلبها وإنجازها.

٣) حافظ على معدلاتك وأدواتك، واحفظها بطريقة تجعلها في متناول يدك عند طلبها.

٤) كن رقيقًا ونظيفًا في عملك؛ لأن ذلك يرفع من شأنك في نظر رئيسك.

٥) لا تضيع وقتك في تناول المشروبات أو السندوتشات في أثناء العمل.

٦) لا تستخدم هاتف العمل في مكالمات شخصية مطولة.

٧) احترم الغير، واتخذ من الجميع أصدقاء لك، وحاول مساعدتهم.

٨) حاول تبسيط إجراءات عملك، وتأديته بطريقة سهلة ميسرة.

٩) تمرس على مهارة الإنصات الجيد والحديث الفعال.

١٠) طبق قواعد الإتيكيت والبروتوكول في تعاملاتك مع الغير.

نظام إدارة الأوراق

هل بإمكانك تصور المشهد التالي: وأنت تجلس في مكتبك سوف تجد أنك تتعامل مع العشرات من المعاملات، من بريد صادر وبريد وارد من عملاء مؤسستك، ومذكرات صادرة أو واردة من بعض الإدارات الداخلية، وتقارير وشيكات بنكية مطلوب مراجعتها وإعتماد صرفها؛ وستجد على مكتبك أيضًا في أحد أركانه جرائد ومجلات سبق اشتراكك فيها تخبرك عما يدور حولك من أحداث، كما تجد دوريات مطلوب الاطلاع عليها تزيد معلوماتك عن كل حديث في عملك، وتجد بعض الكتب المرجعية التي تود الحصول على بعض المعلومات منها. ولا يخلو الأمر من بعض منشورات الدعاية التي تصل إليك تطلعك على الجديد، ناهيك عما تجده من ملاحظات في تقويمك تذكرك بميعاد مناسبة أو اجتماع هام مع أحد عملائك.

يبدأ الشعور بصداع يقترب منك في أكوام وأكوام من الأوراق مطلوب إما اتخاذ قرار بشأنها، أو تحويلها إلى الموظف المختص لاتخاذ اللازم، أو في نهاية المطاف الانتظار حتى وصول معاملة محفوظة بأرشيفك لتدعيم معاملة مطلوب اعتمادها.

إن ما تشعر به الآن هو زأرة النمر - النمر الورقي - فقد يبدو أنه من الصعب السيطرة عليه، وأن الوضع يبعث على اليأس، ولكن الحقيقة هي أنك تستطيع وضع حد لهذه الفوضى - ترويض النمر - باستخدام أداة فعالة هي نظام إدارة الأوراق.

ويقصد بإدارة الأوراق تصميم نظام يناسب احتياجاتك الخاصة أو يناسب طبيعة منشأتك ووثائقها، ومهما كانت طبيعة مشكلات أوراقك، فإن أمامك سبيلاً لتحسين الطريقة التي تتعامل بها مع الأوراق، وذلك بإعادة تصميمها لتناسب احتياجاتك. ربما تستطيع معالجة مشكلة نوعية واحدة من الأوراق، ولكنك لأسباب عديدة لم تقم بذلك، غير أنه لن يمضي وقت طويل قبل أن تضع هذه النوعية من الورق وأنت تقوم بفرز أوراق أخرى. وبعد ذلك

ستنهمك في هذا الكم الهائل من الأوراق بدرجة لا تستطيع معها اتخاذ الإجراء المناسب لإيقاف هذا الوضع السيئ.

يتطلب النجاح في عملية إدارة الأوراق: موقفًا إيجابيًا، ووقتًا كافيًا، ومهارات مناسبة، واستمرارية. وإذا ضعفت أو فقدت أي جزئية في هذا النظام، فسوف يتداعى ويسقط؛ وعندما يتعثر النظام، فإن هذا في الغالب مؤشر على أن أحوال الشخص تغيرت؛ ولا يشترط أن يكون ذلك لأن النظام سيئ، فربما ازدادت كمية الورق أو فتر الحماس للنظام، أو أدعيت صياغة الأهداف.

التزم باتخاذ قرار:

هناك حقيقة مسلم بها في مجال الأوراق هي أن تكدس الأوراق عبارة عن تأجيل القرارات، بينما إدارة الأوراق تعني اتخاذ القرارات، فتتراكم الأوراق على الطاولات والمكاتب لأن هناك قرارات يجب أن تتخذها حيال هذه الأوراق «هل يتعين عليَّ أن أحفظ هذه الرسالة؟ وإلى متى يجب أن أحتفظ بهذه الأوراق؟ وماذا أفعل بكل هذه المراسلات؟ وأين ينبغي أن أضعها؟». وكل مرة تسأل أيًا من الأسئلة السابقة دون أن تتخذ قرارًا، أي جوابًا، ومن ثم تتخذ الخطوات المناسبة؛ فإنك ستكون قد تركت بعض الأمور معلقة، وكلما أجلت بعض القرارات، ظهر لديك كوم أوراق جديد.

أربعة أسئلة تسأل:

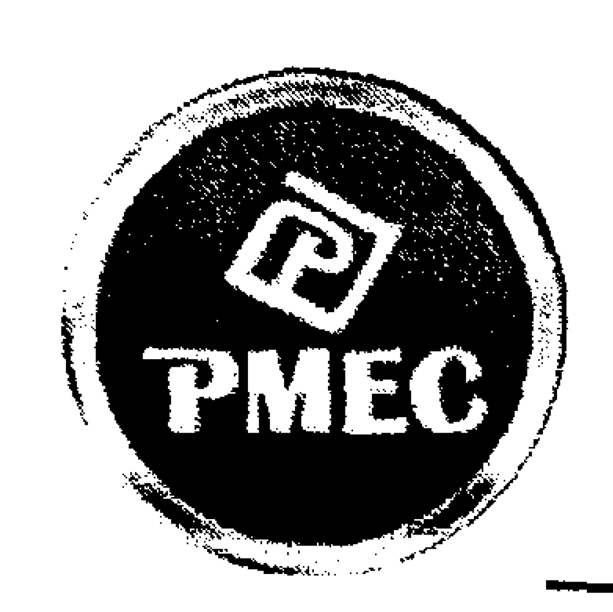
يمكن تصنيف كل سؤال من الأسئلة السابقة ضمن ٤ أسئلة أساسية هي:

١ - هل يجب عليَّ أن أحتفظ بهذه الورقة؟

٢ - أين أحفظها؟

٣ - إلى متى أحفظها؟

٤ - كيف أعثر عليها؟





وكل واحد من هذه الأسئلة يتطلب قرارًا يجب اتخاذه، غير أن كثيرًا من الناس يواجهون بعض المتاعب، فيصعب اتخاذ مثل هذه القرارات. والجواب هو أن هناك سببين رئيسيين هما: عدم المعرفة، والخوف من الفشل. وعليك أن تتذكر قاعدة « هميفيل » القائلة: « إذا لم تكن تدري أين وضعت الورقة، أو أنك لا تستطيع أن تجدها: فهي عديمة القيمة بالنسبة لك»

العظماء السبعة:

يجب أن تدرك أن كل ورقة تمر بمكتبك أو حياتك يمكن أن تنظم بفعالية إذا ما وضعت الورقة أو المعلومة التي تحتويها داخل واحد من الأماكن السبعة التالية:

١ - صينية «الفرز»

٢ - سلة المهملات

٣ - التقويم

٤ - قائمة الأشغال

٥ - بطاقات الفهرس الدائري أو دليل الهاتف

٦ - ملفات الأعمال

٧ - الملفات المرجعية

وفي كل مرة تواجه مشكلة تكدس الأوراق، وتكون في حاجة إلى اتخاذ قرار بشأنها؛ اسأل نفسك الأسئلة التالية بخصوص كل ورقة من هذه الأوراق.

١ - هل يمكن إيداعها في سلة المهملات؟

إذا كان الجواب «نعم» فتخلص منها بإلقائها فورًا في سلة المهملات (رمي).

٢ - إذا لم يكن الأمر كذلك، فهل أحتاج إلى تحديد موعد بشأنها؟.

إذا كان الجواب «نعم» فدون الموعد في تقويمك.

٣ - هل تحتاج هذه الورقة إلى إجراء معين؟

إذا كان الجواب «نعم» فلا تتردد في توقيعها أو إمضائها (امضِ). وإذا احتجت إلى تذكرها في وقت ما في المستقبل. فدون هذه المعلومة في دفتر أشغالك العامة.

٤ - هل يوجد في الورقة أي عناوين أو أرقام هواتف أو أي معلومات يمكن أن أضعها في بطاقات الفهرس الدائري؟

٥ - فإذا كانت تتطلب عملاً. فما العمل المطلوب بالضبط؟

سوف يدلك الجواب عن هذ السؤال. فدون هذه المعلومة في بطاقات الفهرس الدائري. أي ملفات الأعمال يجب أن تضعها بداخله.

٦ - إذا استطعت نقل ما بها من معلومات في واحد من المواقع السابقة. فهل لا أزال أحتاج إلى الاحتفاظ بالورقة ذاتها كمرجع في المستقبل؟

إذا الجواب «نعم» فاحتفظ بالورقة.

٧ - إذا كنت أنوي الاحتفاظ بها كمرجع. فما الكلمة الدالة التي سوف أفكر فيها إذا ما احتجت إليها مرة أخرى؟

وسيدلك الجواب عن هذا السؤال على الملف المناسب الذي تضعها بداخله ضمن ملفاتك المرجعية.

التقنيات الحديثة ليست هي الحل، أو ليست كل الحل:

منذ منتصف الثمانينات، ومع التطور السريع المتلاحق في مجال التقنيات الحديثة: ساد اعتقاد خاطئ لدى الكثير بأن المكتب الآلي قاب قوسين أو أدنى، وأن كثيرًا من المشاكل المتعلقة بالأوراق ستجد طريقها إلى الحل بسحر تقنية المعلومات.

وقد أدى هذا الوهم إلى إهمال بعض الجوانب الهامة في التعامل مع شلالات الأوراق المتدفقة. ومن أهم هذه الجوانب ما يلي:

أولاً : ضرورة تصميم وبناء نظم أرشيفية سليمة قائمة على:

- نظم للتصنيف وترقيم وفهرسة الوثائق (النظام الفني للوثائق).
- لوائح منظمة لعمليات فرز وترحيل وحفظ الوثائق (لوائح المحفوظات).

ثانيًا : تبسيط إجراءات العمل.

ثالثًا : إعادة هيكلة النماذج والتقارير المستخدمة.

رابعًا : سلوكيات التعامل مع الوثائق والمستندات.

تنظيم الوثائق الأرشيفية:

تنظيم الوثائق يعني: إنشاء نظم معلومات تقوم على قاعدة من الوثائق المنظمة، آخذين في الاعتبار الأهداف والأبعاد المحددة للعمليات المطلوبة، وتحديد المستوى القياسي لأداء كل عملية، وخواص البيئة التي تحيط بالنظام وفي تصميمه وأدائه لوظائف. وتنظيم الوثائق يعني مجموعة العمليات والأساليب الفنية التالية:

الاقتناء:

١ - مصادر المعلومات

٢ - أسس الاقتناء

التصنيف والتحليل:

١ - التصنيف: نظم التصنيف العامة، ونظم التصنيف الخاصة.

٢ - التحليل الموضوعي والاستخلاص.

تسجيل الوثائق وتحميل المعلومات: تسجيل الوثائق، وتحميل المعلومات.

الاسترجاع: الاستفسار، والاستجابة، والبث الانتقائي للمعلومات.

إلى آخر تلك العمليات الفنية التي تغطي مجالات تنظيم وتخزين واسترجاع الوثائق والمعلومات بحيث يمكن استرجاع القدر المطلوب بأسرع وقت وأقل تكلفة وبأيسر جهد ممكن.

ودوره في الرقابة وضبط الأعمال الورقية

يمكن تحديد أهم مظاهر الفوضى، ودوافع إهمال الملفات في ما يلي:

١ - في معظم المنظمات والشركات يتمدد الأرشيف دون تخطيط مسبق.

٢ - تؤدي الفوضى إلى تقاعس في البحث عن الوثائق، فلا تكتشف الأوراق الزائدة إلا عرضًا.

٣ - نحتاج لجهود ذهني كبير يسبق قرارنا: أين نضع الوثيقة، وهذا يسبب التراكم.

٤ - عندما نصل إلى الملف المناسب، قد لا نصل للوثيقة المناسبة بسبب الأوراق الزائدة وسوء التنظيم.

٥ - نحتاج إلى ثانية واحدة لوضع ورقة أعلى أي كومة ورق على المكتب، ونحتاج إلى ساعة كي نسترجعها؛ بينما نحتاج لدقيقتين لوضعها في الملف المناسب، ودقيقتين لاسترجاعها.

٦ - ينظر لعملية الحفظ على أنها عمل بسيط يقوم به أي موظف بأدنى راتب، ولا ينظر لانعكاساتها على خدمات المعلومات، واتخاذ القرارات في المنظمة.

فإذا كنت تفوض صلاحياتك بصورة جيدة، فلن يكون لديك عدد كبير من خزائن وأدراج الملفات. وعندما تلاحظ أن تلك الخزائن تزداد باستمرار، فتأكد من أنك لا تسيطر على العمل، فعليك أن تراجع نظام الملفات مرة في العام على الأقل، وأن تسأل نفسك: ما الملفات الضرورية؟ وما الأوراق التي لا بد من استمرار حفظها؟ وهل هناك من يحتفظ بنسخ مكررة من هذه الأوراق؟ وهل لنا حاجة فعلية بكل هذا؟.

وعلى العموم، فإن مشكلاتنا مع الملفات تنبع أساسًا من الأسباب التالية:

١ - أننا بطبيعتنا الإنسانية نميل إلى حب التملك؛ لذلك لا نحب أن نتخلص من الأوراق، ونظن أنه بمجرد استبعاد ورقة سيأتينا شخص ما ويطلبها على الفور.

٢ - كثيرًا ما نتصور أنه ليس لدينا الوقت الكافي لتنظيم الملفات. ونقول: عندماتحين الفرصة. سنقوم بعملية تنظيم كاملة؛ ولكننا نادرًا ما نفعل.

٣ - كميات كبيرة من الورق تأخذ طريقها إلى ملفاتنا على اعتبار أننا سنعود لاحقًا ونشير إليها أو نحتاج إليها؛ لكننا لا نرجع إليها تمامًا.

٤ - هناك عدوى أو مرض متفشٍ في معظم المنظمات اسمه «احتفظ بنسخة» وهو ناتج عن أزمة ثقة بين الموظف والإدارة، وبين الموظف وزميله.

٥- معظم الأدلة الإرشادية الخاصة بالأرشيف تشجع الموظفين على الاحتفاظ بالورق بدلاً من التخلص منه. إنهم يركزون على إعلامك: أين وكيف تحفظ الورقة؛ أكثر من إفادتك كيف تتخلص منها إن لم تكن لك حاجة بها.

وهناك مبدآن هامان يجب أن يحكما سلوكنا تجاه الوثائق وحفظ الملفات، هما:

- إذاكنت تشك - مجرد شك - في أهمية الورقة، فارمها فورًا.
- إن الملفات ستتمدد وتتضخم ما دامت هناك مساحة إضافية.

لذا من الواجب تقليل عدد خزائن الملفات في المنظمة، والاكتفاء بأدراج قليلة.

فن تنظيم وصيانة الملفات

يعد تنظيم الملفات فنًا وعلمًا في نفس الوقت، ولأننا نحفظ الوثائق في الملفات بهدف الرجوع إليها ومن ثم استعمالها، فإن الحاجة ونمط الاستعمال وليس أي شيء آخر هما ما ينبغي أن يحدد مكان حفظ الوثيقة، فإذا لم تستطع الوصول لمكان الوثيقة المطلوبة، فإنها تعد في حكم المفقودة. وغالبًا ما تخضع عملية الاسترجاع للتخمين والبحث العشوائي، ولا يعود ذلك إلى كثرة الملفات والأوراق بداخلها، بل يرجع أساسًا إلى ضعف نظامي التصنيف والترميز المستخدمين.

يعتقد معظم المديرين خطأ أن تنظيم الملفات عملية سهلة، وأنه من أعمال السكرتارية المتواضعة. وهم بذلك لا يفرقون بين تنظيم الملفات كعملية ذهنية معقدة وبين عملية الحفظ المادي للوثائق، وهي عملية روتينية وسهلة إذا

كان نظام تصنيف الملفات واضحًا ودقيقًا. والحقيقة أن عملية التنظيم الذهني عملية جماعية يجب أن يقودها المدير، وأن يشارك فيها كل من يستفيد من نظام الحفظ.

أما عمليات الحفظ والاسترجاع، أي تنقيب الوثائق وإدخالها في الملفات؛ فهي من مهمات السكرتير أو موظف الأرشيف. فنظام الأرشيف الفعال يتصف بما يلي:

١ - يجمع المعلومات في فئات (أصناف) مميزة وواضحة تعكس اهتمامات المستخدمين.

٢ - يسمح باسترجاع أي وثيقة خلال ثلاث دقائق أو أقل.

٣ - يسمح بإدخال ملفات جديدة بين الملفات الجارية بسهولة.

٤ - يتيح إمكانية استبعاد ملفات بأكملها، أو بعض الوثائق المتقادمة دون إرباك.

عمليات تصنيف الوثائق:

يعد وضع العلامات المناسبة على الملفات، وكتابة رؤوس الموضوعات المناسبة عليها - من أهم مقومات نظام الاسترجاع السريع والفعال. ومن المعروف أن أبسط نظام للأرشيف هو وضع الملفات في ترتيب أبجدي باسم الشخص أو الجهة، ولكن كثرة الأسماء والتفريعات تجعل عملية التذكر مهمة شاقة. ويمكن حل هذه المعضلة من خلال التركيز على وظيفة الوثيقة والهدف منها، وبذلك يسهل التصنيف الوظيفي - كما يسمى من عمليات التذكر - ويؤدي إلى جمع الوثائق ذات العلاقة مع بعضها.

وهناك ثلاث قواعد ذهبية للتصنيف يمكن الاستعانة بها، وهي:

١- استخدم رؤوس موضوعات واضحة وذات دلالة: كقاعدة عامة وأساسية، ينبغي أن يتمكن كل من يستخدم الملف من أن يقرن بين اسمه من خلال رأس الموضوع المكتوب عليه، وبين محتوياته؛ وأن يستطيع استنباط وتوقع المحتوى بمجرد قراءة الاسم. ومع ذلك يمكنك استخدام رؤوس موضوعات غامضة ورمزية إذا كنت المستخدم الوحيد للملف.

٢- استخدم رؤوس موضوعات عامة وشاملة: يفضل دمج الأوراق المتشابهة في ملف متوسط الحجم والسمك، ومنحه اسمًا عريضًا بدلاً من توزيع الأوراق على عدد من الملفات الصغيرة والمتخصصة جدًا. إن ملء درج الملفات بعدد كبير من الملفات المتشابهة يشتت الذهن، ويساعد على النسيان بدلاً من أن يساعد على التذكر. ومن الأفضل جمع وثائق الموضوع الواحد في ملف متوسط مع إمكانية تقسيمه تاريخيًا أو موضوعيًا أيضًا - إلى قسمين - وذلك إذا ما تضخم إلى درجة تجعل استخدامه صعبًا.

٣ - قم بتسمية الملف باسم علم: لا تستخدم الصفات أو الأرقام أو الضمائر إلا نادرًا. من الأفضل أن يكون اسم الملف (خطة العمل - الربع الثاني ٩٧ بدلاً من ٩٧ الربع الثاني). ومن الأفضل أن تسمي ملف تقارير التسويق (التسويق المباشر - تقرير نهائي) بدلاً من (التقرير النهائي للتسويق المباشر)؛ لأنه يساعد على التذكر، بل على التوقع أيضًا. هذا، ويفضل ألا يقسم ملف يجمع وثائق مترابطة إلى ملفين إلا في حالتين:

١ - إذا تضخم حجمه بصورة تعرض الأوراق للتلف، وتزيد صعوبة إدخال واستخراج الأوراق.

٢ - إذا أضيفت له أوراق جديدة تغير في وظيفته أو طبيعة استخدامه تغييرًا جوهريًا.

خطة تنظيم الأرشيف:

يمكنك تنفيذ هذه الخطة بصفة فردية، وإن كان من الأفضل أن يتم ذلك بالتنسيق بين جميع الإدارات والأقسام في المنظمة. أما أهداف الحملة، فهي:

١ -التخلص من كل الأوراق الزائدة برميها أو تحويلها لجهات أخرى أو بالتعامل معها.

٢ - التعرف إلى الملفات المتبقية، وتمييزها لتسريع عمليات الحفظ والاسترجاع المستقبلي.

٣ - التعرف إلى العادات السيئة في الحفظ بهدف التخلص منها.

أولاً وقبل كل شيء، خصص ساعة يومية للتعامل مع درج واحد من أدراج المكتب. ستكون هناك إغراءات كثيرة لتجاهل هذا الأمر، ولكن كن جريئًا ولا تتردد مطلقًا، وتأكد قبل أن تبدأ من أن لديك مواد خاصة بالملفات: مثل: العلامات الإرشادية، وأقلام الكتابة، وحاملات وملفات احتياطية أيضًا.

١ -حدد الهدف: إذا كانت ستة أشهر قد مضت على آخر محاولة لتنظيم الملفات، فحاول استبعاد ٧٠٪ من الوثائق الحالية؛ واضعًا في الاعتبار أن ٨٥٪ من محتويات ملفاتك هي أوراق زائدة.

٢ - خصص ملفًا للأعمال الجارية: ضع في الملف المراسلات والمشاريع وأوراق الاجتماعات والقراءات، ولا تحدد ملفًا خاصًا بكل قسم حتى لا تزيد عدد الأوراق في كل ملف، وعدد الملفات.

٣ - افتح كل درج، وحدد ما يلي:

-أإلى الاستبعاد تميل شخصيًا أم إلى التخزين؟

-أمنظم أنت أم غير منظم؟

-أإلى التشاؤم حالتك الورقية تؤدي أم إلى التفاؤل؟

-أمنظمة أدواتك المكتبية أم فوضوية؟

٤ - ارمِ الملفات التي مر عليها زمن طويل: تخلص من كل الملفات التي لم تستخدمها لسنة مضت ما لم تكن ذات صفة قانونية أو ذات أهمية تاريخية.

٥ - نظف ونقِّ الملفات المتبقية: استخدم أسلوب الأربعة(أ.أ.أ.أ) حتى مع الملفات القديمة.

٦ - تعامل مع كل الورق الذي ينتظر الاعتماد والمتابعة: لاتدع الإغراءات الجانبية والتشتت يلهياك عن هذه المهمة، وحدد أولويات الورق المتأخر ومنه المستخلص من الملفات، وواصل إنهاء كل ورقة بعد الأخرى.

٧ - مرر الورق الضروري الذي يهم جهات أخرى: لا تقم بأعمال الآخرين، ولا تهمل الورق الضروري، بل مرره لجهة الاختصاص، ونسق مع الإدارات الأخرى لمنع التكرار.

٨- ارمِ كل الورق غير الضروري بلا هوادة: تخلص من أكبر كم ممكن من الورق، فإذا تبين لك أن ما تقرر التعامل معه أو تمريره أكثر مما ترميه، فأنت لم تسلك الطريق السليم بعد، فقد قلنا ارمِ ٧٠٪ من المخزون الورقي على الأقل.

٩ - طور خطة تصنيف مناسبة: رتب الأوراق أبجديًّا أو رقميًّا أو موضوعيًّا أو مكانيًّا أو زمانيًّا أو حسب النشاط طبقًا لكميتها وطبيعتها.

١٠ -ميز الملفات وأعد توزيعها: فرق بين الملفات بالألوان، فكر دائمًا في إمكانية دمج ملفين أو تقسيم ملف كبير إذا كان الموضوع يتطلب ذلك، لا تتعامل مع الثوابت أبدًا، فهناك دائمًا بديل أفضل.

١١ - حذار ثم حذار: احذر من أن تعود لعادتك القديمة، فإن أي تردد مستقبلي أو نسيان لطغيان الورق وأخطاره سيعيدك إلى الماضي لتبدأ مرة أخرى في محاولات حل المشكلات، والتخلص من الورق: فالقاعدة الذهبية هي "الوقاية خير من العلاج".

الرقابة على تداول الأوراق

تحفظ الأوراق اعتقادًا بأن المعلومات التي تتضمنها سوف تكون مهمة وضرورية لأعمال المنظمات في المستقبل، والغرض الأساسي لكل عمليات الحفظ هو إمداد العاملين والمتعاملين مع المنظمة بالأوراق المطلوبة في أقصر وقت، وهناك سببان رئيسيان للتأخير والبطء في الحصول على الوثائق من المحفوظات:

١ - احتمال حفظ الأوراق في غير أماكنها.

٢ - احتمال إعارة الأوراق خارج المحفوظات لاستعمال أحد العاملين في المنظمة .

إن الإدارة الرشيدة للمحفوظات تتعدى مرحلة الحفظ والتنظيم الفني لها، وتنادي بتطبيق نظام رقابة محكم؛ حتى يمكن حصر كل الوثائق سواء كانت في المحفوظات أو معارة للخارج. هذا النظام الرقابي الذي يخطط لكل المنظمات على كافة أحجامها، يعمل على بيان الوثائق المعارة خارجيًّا من المحفوظات ونوعياتها والأفراد الذين استعاروها وتاريخ رجوعها مرة أخرى إلى الحفظ.

وتوجد في أي نظام رقابة ثلاث خطوات رئيسية هي:

١ - إعداد نماذج طلبات الحصول على الوثائق المحفوظة.

٢ - قيد الوثائق المعارة خارجيًّا على الأفراد الذين استعاروها.

٣ - متابعة الوثائق المعارة خارجيًّا حتى ترجع إلى أماكنها في الحفظ مرة أخرى.

ومن الطبيعي أن حجم المنظمة سوف يقرر حجم الأعمال والبيانات الواجب تضمينها في كل خطوة من الخطوات الثلاثة السابقة، ففي المنظمات الكبيرة ينهج نظام الرقابة النهج الرسمي؛ لصعوبة الاتصال المباشر بجمهور المنتفعين بخدمات الحفظ المنتشرين في جهات مناطق متعددة. وتطلب الأوراق بوسائل متعددة منها الاتصال التليفوني والمراسلة للفرد، غير أنه مهما تنوعت واختلفت وسيلة الاتصال في طلب الحصول على ملف، يوصَ دائمًا بتدوين الطلب على نماذج خاصة تعد خصيصى لذلك. ويتضمن النموذج البيانات التالية:

١ - تاريخ إرجاع الوثيقة.

٢ - الترميز الذي تحمله الوثيقة أو الملف.

٣ - عنوان أو موضوع الملف أو التجميع وعدد الأوراق.

٤ - عنوان أو موضوع الوثيقة ورقمها.

٥ - جهة إصدار الوثيقة.

٦ - تاريخ تحرير الوثيقة.

٧ - اسم المستعير وتوقيعه.

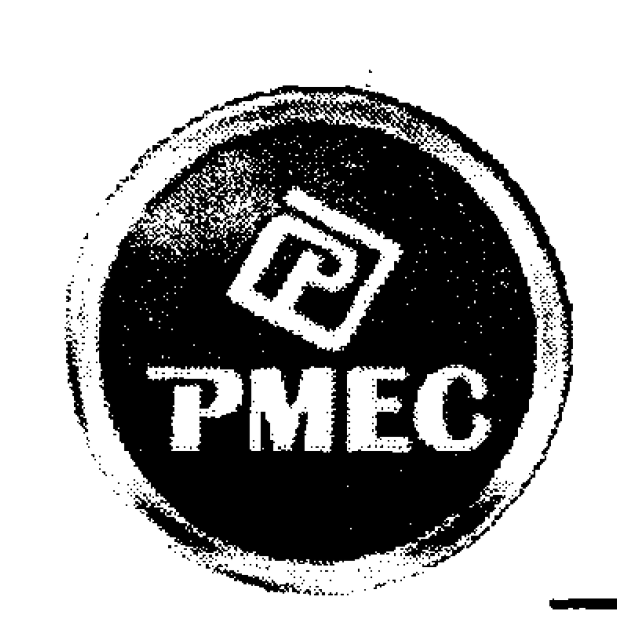
٨ - الإدارة التي يتبعها المستعير.

٩ - تاريخ الاستعارة.

١٠ - تواريخ طلب إرجاع الوثيقة.

والإجراء المتبع عادة هو تضمين كل هذه البيانات على نموذج واحد ذي حجم متوسط يسهل تداوله. وفي أحيان كثيرة يصمم نموذج طلب البيانات هذا من ثلاث نسخ ذات ألوان مختلفة، تساعد في الرقابة على الأوراق، وتتبع حركة تداولها؛ فالنموذج الأصلي يرتب في فهرس استحقاق إرجاع الوثائق حسب تاريخ الإرجاع .والنسخة الثانية من النموذج ترتب في فهرس الوثائق المعارة حسب الترميز أو الموضوع، أما النسخة الثالثة، فترفق بالوثيقة أو الملف المعار.

وكثير من نظم الحفظ، خاصة النظم التي لا تشكل حركة تداول الأوراق فيها عبئًا كبيرًا، لا تنشأ كشافات أو فهارس للوثائق المعارة خارجها بالمعنى الشائع والمألوف من توافر أدراج وبطاقات وخلافه. مثل هذه النظم تجعل من مجموعة الملفات والوثائق التي بها وحدة متكاملة منظمة، تؤدي في نفس الوقت وظيفة الرقابة على تداول الأوراق، وتضمن إرجاعها مرة ثانية إلى أماكنها في الحفظ. فعندما يعار أحد الملفات المحفوظة خارج المحفوظات، يوضع مكانه ملف آخر من لون معين وذو نتوء بارز مميز، به كل أو معظم البيانات الواجب تضمينها في طلب الإعارة. وفي حالة إعارة ورقة أو وثيقة مفردة وسحبها من أحد الملفات، توضع مكانها بطاقة ذات نتوء بارز مميز أيضًا، متضمنة بيانات طلب الإعارة. وفي كلتا الحالتين، يساعد هذا النتوء البارز المميز في ملف الإعارة أو بطاقة إعارة الورقة على بيان الملفات والأوراق المعارة خارج المحفوظات. ويمكن لموظف الحفظ - المسئول عن حركة تداول الأوراق - المرور الدوري في أوقات محددة أسبوعيًا أو يوميًا على المحفوظات، وفحص النتوءات البارزة، ومطالبة المستعيرين بإرجاع ما في حوزتهم من أوراق انقضت المدة المحددة المسموح بها للإعارة. وإذا أبدى المستعير الرغبة في مد فترة الإعارة، يوضع تاريخ إرجاع جديد على نتوء الملف أو البطاقة. أما عملية الرقابة على الملفات والأوراق المعارة خارجيًا والتي




تنقل من يد شخص لشخص آخر بدون علم إدارة المحفوظات وقبل إرجاعها إليها؛ فتعد مشكلة صعبة للغاية. غير أن المسئولية الكاملة تقع على عاتق الشخص الذي استعارها أصلاً من الحفظ، ودون طلب الإعارة بنفسه.

وقد أدت التطورات الحديثة في استرجاع المعلومات من المحفوظات والتي تتمثل في طرق الاستنساخ الفوتوغرافي وفي التصوير الميكروفيلمي وفي التشغيل الإلكتروني للبيانات - إلى جعل الوظيفة الرقابية غير ضرورية. فالوثيقة الأصلية لا تعار خارج المحفوظات، وترسل صورة منها إلى من يطلبها والذي يمكنه أن يتخلص منها بالطريقة التي يراها، بعد أن تخدم الهدف الذي من أجله طلبت من المحفوظات. كما أن الضرورة الملحة للتوصيل الفوري للمعلومات أدت إلى استخدام الدوائر التليفزيونية المغلقة في طلب الأوراق وعرضها على الشاشة التليفزيونية مباشرة، وفي نفس الوقت لا تخرج الوثيقة الأصلية من مكانها في الحفظ المركزي.

الترحيل والتخلص من الأوراق

إن مشكلة تضخم حجم الأوراق المحفوظة في المنظمة تحتم من البداية تقدير قيمة وفائدة الوثائق المحفوظة عند تصميم وتطوير نظام الحفظ. فمعظم السجلات والوثائق تكون نشيطة في بدء حياتها أو استخدامها، ثم تصبح أقل نشاطًا بمرور الزمن. ويجب أن تحفظ الوثائق النشيطة جدًا في المحفوظات التي يسهل الوصول السريع إليها، ولكن عندما يصبح الملف مثلاً في منتصف العمر ويصير أقل نشاطًا، ينقل إلى مكان آخر ليفسح الطريق أمام الملفات والوثائق الأكثر نشاطًا واستخدامًا. وعندما يصبح الملف أو الوثائق غير نشيطة، ولكن يجب أن تحفظ للرجوع إليها في المستقبل؛ يجب أن تنقل إلى أماكن أخرى للحفظ غير النشط في المنظمة والذي يكون ذا تكاليف ضئيلة، أو تصور هذه الوثائق بواسطة الميكروفيلم ويتخلص من أصولها. ويمكن تمييز ٣ خطوات أو مراحل تمر بها الأوراق في نظم الحفظ المختلفة هي:

١ - الحفظ النشيط للأوراق: ويفترض فيه الحصول على الأوراق في شكلها الأصلي بسرعة.

٢ - الحفظ النشيط للأوراق: ويحتم نقل الأوراق إلى أماكن حفظ أقل تكلفة، فيما يتعلق بالمساحة والأثاث، أو تصور بواسطة الميكروفيلم.

٣ - التخلص من الأوراق أو استهلاكها: خاصة عندما لا يوجد أي مبرر قانوني أو تاريخي أو عملي يحتم الإبقاء على الأوراق.

وبعد تقرير ما يجب أن يحفظ حفظًا نشيطًا، وما ينقل إلى الحفظ غير النشيط، وما الذي سوف يستبعد ويتخلص منه؛ فإن الخطوة التالية لذلك هي تقرير طريقة التوصيل أو النقل والتخزين، وتوجد خطط عديدة لتوصيل الأوراق، على أن الخطة المختارة يجب أن تعتمد على: طبيعة الوثيقة، ومدى الرجوع إليها أو استخدامها، والمساحة المتوفرة للحفظ، ونظام الحفظ المستخدم.

وقد تتمثل طريقة ترحيل الأوراق في نظم الحفظ عن طريق حفظ أوراق العام الماضي مثلاً في شانونات حفظ مجاورة لشانونات الحفظ النشيط. وفي نهاية كل عام ترحل الأوراق القديمة والمحفوظة في الشانونات إلى أماكن حفظ أخرى بعد وضعها في صناديق حفظ أقل تكلفة، وترتب هذه الصناديق على أرفف الحفظ؛ أما الأوراق التي كانت نشيطة، فترحل إلى الشانونات المجاورة التي رحلت أوراقها. وبالرغم من أن هذه الطريقة أكثر تكلفة من حيث الاستثمار في الأدوات، إلا أنها تعد ذات كفاءة عالية. وفي العادة تفحص أوراق الملفات النشيطة في فترات زمنية محددة قد تكون كل ستة أشهر أو سنة، وذلك لاستبعاد الأوراق غير النشيطة منها، وترحيلها إلى الأماكن المخصصة للحفظ غير النشيط، أو التخلص منها إن لم تكن هناك حاجة ملحة لحفظها؛ غير أن هذه الطريقة - التي تتصف باستمرار عملية فحص وترحيل الأوراق غير النشيطة - تعد وظيفة صعبة التنفيذ، وتحتاج إلى وقت وجهد كبير من قبل العاملين في الحفظ.

غير أن عملية ترحيل الأوراق غير النشيطة، وحفظها في أماكن حفظ مستقلة تعد عملية ضرورية وحماية لنظم الحفظ؛ إذ إن هذا الإجراء له مزايا عديدة منها:

- تقليل المساحة المتاحة للمحفوظات غير النشيطة، والاستفادة الاقتصادية منها بشغل الأماكن التي ترحل محفوظاتها باستمرار.

- الاقتصاد في تكاليف الإمكانات والتسهيلات، فترحيل الأوراق وتخزينها في أماكن مستقلة بها يساعد في استخدام أدوات رخيصة.

- زيادة كفاءة الأداء وسهولة الاسترجاع للمعلومات مع المحفوظات غير النشيطة والنشيطة على السواء.

وبذلك نجد أن ترحيل المحفوظات غير النشيطة والتخلص المنظم من الأوراق التي يثبت عدم الحاجة للرجوع إليها في المستقبل - يعد من الإجراءات الضرورية لأي نظام حفظ، إلا أنه لا يجب التخلص النهائي من الوثائق الأصلية إلا بعد أخذ موافقة الجهات المسئولة على ذلك. وبعد ذلك يتم عمل طلبات تخلص أو استهلاك خاصة ترسل إلى المسئولين في المنظمة لإقرارها، وترسل أيضًا إلى دار المحفوظات أو دار الوثائق القومية لإقرار ما جاء بها طبقًا للإجراءات القانونية التشريعية التي تستخدم في هذا الإجراء، وذلك لأنواع معينة من الأوراق التي قد يكون لها صفة تاريخية تهم التاريخ المحلي أو القومي؛ حتى الوثائق التي تصور ميكروفيلميًا، ويراد التخلص من أصولها - لا بد من أخذ موافقة الجهات المسئولة عن ذلك.

الإعداد الفني لحفظ واسترجاع الوثائق الورقية

إعداد الوثيقة للحفظ:

- **الخطوة الأولى:** يجب البدء بتقرير الحاجة لحفظ الوثيقة أو التخلص منها، فكثير من مذكرات وخطابات الشكر والمستندات الروتينية لا يحتاج إلى حفظها لمدد طويلة؛ لذلك يمكن تجميعها في ملف مؤقت يستغنى عنه بعد عدة أسابيع. وعند تقرير أهمية الوثيقة للحفظ، يجب أيضًا تقرير مدة حفظها؛ حتى لا تتراكم الوثائق في المنظمة دون داعٍ.

- الخطوة الثانية: يقرر ويسجل رقم الحفظ المسلسل على الوثيقة، وهذا الرقم يعد الرقم المسلسل التالي للوثيقة السابقة. على سبيل المثال: إذاكان نظام الحفظ يشتمل على (٨٠) وثيقة أو ملفًا، فإن الرقم التالي لذلك يكون رقم (٨١).

- الخطوة الثالثة: يختار - من قائمة الكلمات الرئيسية - الكلمات التي تصف محتويات الوثيقة بطريقة وافية، وتستخرج بطاقات الكلمات الرئيسية من سجل بطاقات الكلمات الرئيسية.

استرجاع الوثيقة:

- الخطوة الأولى: يبدأ بتحليل كلمات عبارة السؤال، ثم يقرر أي كلمات رئيسية رسمية استخدمت من قبل في التكشيف المترابط؛ ويستعان في ذلك باستخدام قائمة الكلمات الرئيسية في تقرير الكلمات المستخدمة. وبالطبع فإن كثرة التمرن على استخدام النظام سوف تساعد على تذكر الكلمات الرئيسية بسرعة، وتقلل من الرجوع إلى قائمة الكلمات الرئيسية.

- الخطوة الثانية: بعد تقرير الكلمات الرئيسية، تستخرج البطاقات الممثلة لما في الدرج المخصص لذلك، ثم تقارن أرقام الوثائق المسجلة على البطاقات حتى تستخرج الأرقام المشتركة والمطابقة على كل البطاقات. وعندما يوجد أكثر من رقم مطابق ومشترك على البطاقات المستخرجة، فهذا يبين الوثائق التي يحتاج إليها؛ وعندما تطلب وثيقة حديثة، فإن الرقم الأكبر المطابق هو الذي يمثلها.

- الخطوة الثالثة: تخرج الوثيقة أو الملف من دولاب الحفظ الذي تحفظ به طبقًا للرقم المسجلة به، والذي استخرج من بطاقة الكلمة الرئيسية كما سبق شرحه في الخطوة السابقة.

- الخطوة الرابعة: يسجل على كل بطاقة من بطاقات الكلمات الرئيسية المستخرجة رقم الوثيقة المحللة وذلك في المكان المناسب لذلك، ثم ترجع البطاقات إلى سجلها وترتب هجائيًا؛ كما أن الوثيقة ذاتها تحفظ في دواليب الحفظ طبقًا للتسلسل.

تقرير سنوى									
صفر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
	٨١							٨١	

تمويل									
صفر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
	٨١		٣٣			٣٦	٨٧	٨٨	

مراجعة									
صفر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
				٤٤	٦٥	٧٦	٦٧	٨٨	

مصروفات									
صفر	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	٨	٩
	٨١							٨٨	

تطوير تصميم النماذج والمستندات

المرحلةالأولى: تحديد المواصفات الأساسية للاحتياجات المطلوبة في النموذج أو المستند

- تحديد الشخص الذي سيقوم باستيفاء النموذج، ونوعية العمل، وظروف ملء النموذج.
- تحديد الشخص أو الأشخاص المستخدمين للنموذج، ونوعية العمل الذي سيتم على النموذج (استكمال - مراجعة - تحليل - حسابات - اختيار) والترتيب الذي تتم فيه هذه الأعمال.
- وضع أولويات التصميم سواء لتسهيل استيفاء البيانات، أو لتسهيل استخدام النموذج بعد الاستيفاء.
- تحديد طبيعة استيفاء النموذج (يدوي - آلة كاتبة - حاسبات) ومحددات عملية الاستيفاء (حجم النموذج - نمط الاستيفاء).
- تحديد محتويات النموذج:
  - العنوان: مواصفاته واستخداماته.
  - المعلومات الثابتة التي يمكن طباعتها في النموذج.
  - المعلومات اللازمة لشرح النموذج، ومعاني المصطلحات الواردة فيه.
- ترتيب الأعمدة، وتحديد عدد الأسطر اللازمة في النموذج.
- تحديد عدد النسخ المطلوبة، والغرض منها.
- محددات الحجم والشكل بالنسبة للنموذج.
- احتمالات تغيير محتويات النموذج، وظروف استخدامها.
- تداول النماذج، وظروف استخدامها.
- أساليب ومدد حفظ النماذج المختلفة.

أثر تقليص الأعمال الورقية على كفاءة الأفراد والشركة:

أسباب تضخم الأعمال الورقية والمكتبية:

- عدم سلامة إجراءات العمل، ومن أهم أسبابها:

- زيادة مراحل العمل دون داعٍ.

- ظاهرة ارتداد العمل للخلف نتيجة لسوء تجميع العمليات المرتبطة ببعضها.

- كثرة انتقالات المستندات أو الأفراد دون داعٍ.

- ضعف السجلات والمستندات الرسمية مما يؤدي إلى استخدام سجلات أو مستندات غير رسمية أو منفصلة.
- سوء تصميم النماذج والمستندات، ومن أهم أسبابه:

- عدم وضوح الهدف من النموذج، وكيفية استيفائه، وظروف استخدامه.

- استخدام الاجتهاد الشخصي في تصميم النموذج مما يؤدي إلى تعقد المعلومة، أو التبسيط المخل، وكلاهما يؤدي إلى صعوبة الحصول على المعلومة.

- استبقاء إجراءات انتهى الغرض منها، واستخدام سجلات ومستندات ليس هناك حاجة حقيقية لها.
- عدم وجود تخطيط ورقابة على الأعمال الورقية والمكتبية مما يؤدي إلى تعدد النماذج وازدواجها دون داعٍ.

أثر تقليص الأعمال الورقية على كفاءة الأفراد والشركة:

- حل العديد من مشاكل ومعوقات العمل الإداري والمكتبي.
- رفع كفاءة العمل الإداري بالتخلص من الأعمال الورقية غير الضرورية.
- تحسين نوعية الخدمة المقدمة للجمهور ورفع المعاناة عنه.
- زيادة الإنتاجية كمًّا وكيفًا.
- تقليل التكلفة والوقت اللازمين لإنهاء الأعمال المطلوبة.

المرحلة الثانية: تصميم النماذج والمستندات

الهيكل العام:

- عند تصميم الهيكل العام للنموذج يؤخذ في الاعتبار ما يلي:
- ترتيب مجموعات المعلومات الموجودة في النموذج والمساحات التي تشغلها كل مجموعة لخدمة غرضها.
- تحديد إذا كانت هناك حاجة للتركيز على جزء محدد في النموذج.
- تحديد طريقة الاستخدام من أجل ملاءمة التصميم للأعمال التي ستتم على النموذج.

التصميم التفصيلي:

- تحديد طريقة تعريف النموذج (العنوان - رقم مسلسل - رقم كودي).
- التأكد من احتواء النموذج على كل المعلومات المطلوبة، وعدم وجود معلومات أو بيانات بدون داعٍ.
- ترتيب المواد بطريقة منطقية لسهولة الفهم، والتأكد من وضوح الصياغة لمنع أي التباس أو خطأ.
- تسلسل ملء النموذج من اليمين إلى اليسار (في حالة اللغة العربية).
- وضع الإيضاحات والشرح والتعليمات في موقع مناسب وواضح.
- تصميم شكل النموذج وتنظيمه، وتحديد المسافات والخطوط المستخدمة ونوعية الورق المستخدم.
- اختبار عينة من النموذج أو المستند لتحديد ملاءمتها للمستخدم أو القائم باستيفائه، وعمل التعديلات اللازمة.
- وضع التعليمات اللازمة لطباعة النموذج الذي تم اعتماده.

قائمة واجبات بغرض إعداد خريطة توزيع العمل

اسم الموظف	اسم الوظيفة رئيس كتبة	الدرجة أو المرتبة مساعد رئيس
الوحدة التنظيمية قسم التعيينات بإدارة الأفراد	المشرف	التاريخ

رقم مسلسل	بيـــــــان	عدد الساعات الأسبوعية	وحدات العمل و/أو الحجم (إختياري)
١	تجـمـيـع الـبـيـانـات والمعـلـومـات عـن الإحـتـيـاجـات الوظيفية .	١٢	
٢	مـراجـعـة القـوائم والسـجلات والملفات الخاصة بالأفراد للتحقق من صحتها ودقتها .	١٠	
٣	الرد علـى الإسـتـفـسـارات الروتـيـنـيـة بشـأن تعـيين الموظفين ،وذلك عن طريق التليفون .	٦	٢٥
٤	دراسة ومراجـعة الحالات الخاصة بمشـكلات التعيين للتأكد من توافر كافة المعلومات الضرورية .	٣	
٥	مسك سجلات الوقت والحضور للعاملين بالقسم . إعداد تقارير إدارية وتنفيذية للقسم .	٤	٦
٦	تحليل الـتـقـارير التي تـعـدهـا أقـسـام أخـري ورفع	٢	٣
٧	المسائل الهامة منها إلي رئيس القسم .	٣	
	مجموع الساعات	٤٠	

٢ - **قـائـمـة الـنـشـاط** Activity List:

- **يـعـدهـا رئيس الـوحـدة أو المشـرف علـى تسـجيل الـوظـائـف لـلـوحـدة.**
- **تؤدى عـن طريق مختلف الـواجبـات الـتي أوضـحـتـهـا قـوائم الـواجـبـات.**
- **قد يؤدي عدد من الموظفين واجبًا واحـدًا أو أكـثـر يـضـمـهـا وجـه واحـد مـن أوجـه الـنـشـاط.**
- **يجب أن تتضمن قـائمـة الـنشـاط مختلـف أوجـه الـنـشـاط الرئيسـي الـتـي تؤدي لـتـحـقـيـق الأهـداف.**

قائمة النشاط بغرض إعداد خريطة توزيع العمل أعدها : الوحدة التنظيمية : التاريخ : قسم التعيينات بإدارة الافراد		
رقم مسلسل	أوجه النشاط	وحدات النشاط و / أو حجم العمل (إختياري)
١	تعيين الأفراد المجندين .	١٠٠
٢	تعيين الموظفين الدائمين .	٥٠
٣	أداء خدمات إستقصاء المعلومات .	
٤	دراسة الحالات الخاصة وتحليل الإحتياجات من العاملين .	
٥	الإدارة والإشراف .	
٦	نشاطات أخري متنوعة .	

٣ -**خريطة توزيع العمل:**

- **يخصص العمود الأول للأنشطة من واقع قوائم النشاط، وتسجل حسب أهميتها النسبية أو حسب الوقت المستغرق.**
- **يخصص عمود لعدد الساعات لكل النشاط، وهو مجموع عدد الساعات التي قضاها مختلف العاملين الذين يؤدون هذا النشاط.**
- **تسجيل العاملين حسب أهميتهم.**
- **عند تسجيل الواجبات يراعى تدوينها أمام النشاطات الملائمة.**
- **عمود لحساب العمل تدرج عليه هذه البيانات كلما كان ذلك ضرويًا.**

مكتب المستقبل.. مكتب بدون أوراق

كثيرًا ما تخرج علينا التقنيات الحديثة أو يتنبأ لنا الغد القريب بأن هناك شكلاً جديدًا لمكتب المستقبل Office of the Future بأنه ذلك المكان الذي ستنفذ فيه كافة الوظائف تنفيذًا إلكترونيًا وهو ما يطلق عليه المكتب الآلي Electronic office papeeless office وعادة ما يستخدم اصطلاح مكتب بدون أوراق كبديل مناسب لمصطلح المكتب الآلي؛ حيث يعني أن سجلات المستندات الورقية تم إحلالها بوسط من أوساط الكمبيوتر.

وعلى أية حال يمكننا تقسيم التقنيات الحديثة العاملة في مجال البيانات والمعلومات بمكتب المستقبل حسب طبيعتها أو الغرض من استخدامها إلى ما يلي:

١ - تقنيات إنتاج المعلومات والبيانات، والمتمثلة في تقنية الحاسب الآلي أو الكمبيوتر.

٢ - تقنيات خزن واسترجاع الوثائق المتمثلة في تقنية الميكروفيلم (المصغرات الفيلمية) وتقنية الأقراص الضوئية، وتقنية الأقراص المدمجة CD-Rom

٣ - تقنيات توصيل ونقل البيانات والمعلومات المتمثلة في:

-أنظمة معالجة الكلمات أو النصوص.

-البريد الإلكتروني.

-التقويمات الآلية.

-المؤتمرات المبرقة.

-المؤتمرات السمعية.

-المؤتمرات المرئية.

-المؤتمرات باستخدام الكمبيوتر.

أولاً : الميكروفيلم أو المصغرات الفيليمة

الميكروفيلم أو المصغرات الفيليمة هي مساحة فيلمية ذات خصائص معينة تسجل عليها كميات من المعلومات أو البيانات أو الرسومات بنسب تصغير مختلفة يصعب معها قراءتها بالعين المجردة. ويستخدم الميكروفيلم مع كافة أنواع الوثائق مثل: الوثائق الفنية – الرسومات الهندسية - الخرائط الكبيرة - الكتالوجات -التقارير والبحوث - الوثائق المالية والتجارية - القرارات الإدارية وملفات شئون العاملين - المستندات الخاصة بالإدارات القانونية، وغيرها من الوثائق الأخرى.

وقد تعاظمت أهمية الميكروفيلم في الوقت الحاضر بعد إنشاء مراكز المعلومات الحديثة التي تعتمد إلى حد كبير على الحاسبات الإلكترونية والميكروفيلم. وهناك العديد من مشاكل حفظ وتداول الوثائق التي أمكن حلها كليًا أو جزئيًا باستخدام الميكروفيلم. وفي ما يلي استعراض سريع لأهم هذه المشاكل:

١ - المساحات اللازمة لحفظ الوثائق الورقية.

٢ - حماية الوثائق في أثناء الحفظ.

٣ - حماية الوثائق في أثناء التداول.

٤ - ضمان أمن الوثائق التي لها درجة من السرية.

٥ - استمرارية الحفاظ على ترتيب المستندات داخل الملفات.

٦ - تطبيق أساليب الحفظ المركزية واللامركزية معًا .

٧ - تنوع التطبيقات الناجحة للميكروفيلم.

ثانيًا : نظم تسجيل واسترجاع الوثائق باستخدام أسطوانات الليزر الضوئية

رغم ما حققته تكنولوجيا التسجيل الميكروفيلمي والاسترجاع بمساندة الحاسب الآلي من نجاح وانتشار، إلا أنه قد بقي لهذه التكنولوجيا نقطة قصور هامة وهي ضرورة توفير نسخة من الميكروفيلم مع جهاز القراءة الطابع في كل موقع استرجاع بجوار شاشة النهاية الطرفية للحاسب الإلكتروني المركزي.

وقد تمكنت تكنولوجيا أقراص الليزر الضوئية من نشر صور المستندات جنبًا إلى جنب مع البيانات والمعلومات على نفس شاشة النهاية الطرفية للحاسب الآلي في مواقع الاسترجاع. سواء كانت في موقع واحد أو في مواقع متفرقة أو متباعدة: بالاستعانة بشبكة اتصالات محلية أو دولية.

مكونات النظام:

يتكون نظام تسجيل واسترجاع الوثائق والمستندات باستخدام أسطوانات الليزر الضوئية في العادة من الأجهزة الآتية:

١ - جهاز وحدة تصوير إلكتروني.

٢ - وحدة تسجيل وتخزين صور المستندات.

٣ - وحدة تشغيل الأسطوانات للاسترجاع.

٤ - الحاسب الإلكتروني وشاشات الرقابة وإدخال بيانات الاسترجاع.

٥ - شاشة الاسترجاع.

٦ - جهاز الطبع على ورق عادي.

مميزات استخدام نظام التسجيل على أسطوانات الليزر:

حققت التطبيقات العلمية لهذه التكنولوجيات في تسجيل واسترجاع صور المستندات – ميزات كثيرة لنظم التوثيق الحديثة منها:

١- إمكانية تسجيل كم كبير من المستندات على الأسطوانة الواحدة، ويزيد أحيانًا عن مائة ألف مستند: ما أتاح السيطرة على هذا الكم الكبير من المستندات، ونقلها بالتوازن مع البيانات والمعلومات على شاشات النهايات الطرفية للحاسب الإلكتروني.

٢ - السرعة الفائقة في الوصول إلى صورة المستند المطلوب من نظام بحث حر تحت سيطرة الحاسب الإلكتروني.

٣ - الإمكانات المتميزة للنظام في إنشاء شبكة معلومات تخدم عددًا كبيرًا من المستفيدين في وقت واحد.

ثالثًا : تقنيات نقل وتوصيل البيانات والوثائق

نظم معالجة النصوص:

نظم معالجة النصوص أو الكلمات Word Processing System هي أجهزة تشبه الآلة الكاتبة العادية Ordinary Typewriter فهي تستخدم في نسخ الخطابات والمذكرات والتقارير. ولكنها تختلف عنها في التصميم: حيث إنها مزودة بشاشة عرض لإظهار المادة المكتوبة بواسطة لوحة المفاتيح. وذاكرة تمكن من تسجيل المادة المكتوبة واسترجاعها بطريقة إلكترونية. أو تخزينها على وسائط ممغنطة واستدعائها عند الحاجة إليها. وطباعة نسخ أصلية دون الحاجة إلى نسخها مدرجة أخري باستخدام لوحة المفاتيح. كما يمكن إضافة أو حذف أو تحريك رمز أو كلمات أو مقاطع كاملة. دون أن نعيد ترتيب تسلسل المقاطع: كما يمكنك تجميع خطاب وذلك باسترجاع مقاطع سبق تخزينها.

ومن السهل عمل تغييرات في تشكيل الصفحة وذلك بتغيير المسافات بين الأسطر وتغيير حجم الهوامش. كما يمكن إجراء التصميمات أو التغييرات إلكترونيًا وذلك بإجراء عمليات المراجعة والتصحيح أتوماتيكيًا على الشاشة المرئية وذلك دون الحاجة إلى إعادة النسخ مرة أخرى. ويمكن أيضًا أن تدمج اسمًا وعنوانًا في ملفات المستندات لإرسال الكم الهائل من هذه المستندات بالبريد. كما أنها تبني بصورة تلقائية فهرسًا بأرقام الصفحات للكلمات الأساسية. وأخيرًا. يمكن استخدام هذه الأنظمة في عمليات الاتصال عن بعد وهي ما يطلق عليها Telecommunications التي تم تطويرها لهذا الغرض.

الطرق المستخدمة في معالجة النصوص: يمكن أداء تشغيل الكلمات بثلاثة طرق هي :

١ -استخدام وحدة صممت خصيصى لتشغيل الكلمات تسمى بمشغل كلمات قائم بذاته Standalone Word Processor

٢ -استخدام نهاية طرفية ذات لوحة مفاتيح متصلة بكمبيوتر كبير.

٣ -استخدام جهاز ميكروكمبيوتر.

وتحتوي كل طريقة من الطرق الثلاثة على نفس المكونات الأساسية. وهي لوحة مفاتيح، ومشغل كلمات أو كمبيوتر، وأحد أنواع التخزين الإلكتروني، وطابعة.

البريد الإلكتروني:

لقد أظهر تطبيق تشغيل الكلمات المعتمد على الحاسبات الآلية نجاحًا كبيرًا جعل تطبيقات آلية المكاتب الأخرى تبحث عن امتداد لمدى استخدام الكمبيوتر في أبعد من تشغيل الكلمات. ومن التطبيقات التي استخدمت كانت تقنية البريد الإلكتروني E.Mail حيث كان ينظر إلى الكمبيوتر ونهايته الطرفية ذات لوحات المفاتيح كشبكات اتصالات عملائه. وباستخدام التخزين الثانوي للكمبيوتر ومقدرته على التخزين والاسترجاع، أصبح من الممكن إرسال رسائل عن طريق لوحة مفاتيح النهاية الطرفية، وتوجيه هذه الرسائل إلى شخص آخر لديه نهاية طرفية أخرى؛ ويمكن إدخال الرسالة في التخزين على أن يسترجعها في المستقبل حين حاجته إليها. وينقسم التخزين الثانوي إلى مناطق منفصلة لكل مستفيد من البريد، وتعرف هذه المناطق بصناديق البريد الآلي؛ حيث يكون لدى كل مستفيد صندوقان: أحدهما لاستقبال الرسائل، والآخر لإرسالها. ويتفحص المستفيدون البريد الآلي ورسائلهم في الأوقات التي تناسبهم وذلك عن طريق الاستفسار من النظام. وهناك ميزتان لهذا النظام في توصيل الرسائل القصيرة هما:

١ - ليس هناك حاجة لأن يكون المستقبل موجودًا على الخط في أثناء إرسال الرسالة.

٢ - توفير هذا النظام قدرًا كبيرًا من عنصري سرية وأمن البيانات والوثائق.

البريد الصوتي:

البريد الصوتي يشبه البريد الإلكتروني إلى حد كبير إلا أنه يختلف عنه في أن الشخص يملأ الرسالة عبر جهاز الهاتف، فعندما تريد إرسال رسالة صوتية، فإنك تدخل في عدد من صناديق البريد الصوتي مستخدمًا مفاتيح الهاتف، ثم تقرأ الرسالة التي يمكن أن تستغرق ٥ أو ٦ دقائق. وتخزن الرسائل الصوتية في صورة رقمية في التخزين الثانوي للكمبيوتر، ويمكن أن يسترجع المستقبل الرسائل الصوتية بنفس الطريقة المستخدمة في رسائل البريد الآلي؛ حيث

يمكنه أن يستخدم مفاتيح الهاتف لإعادة سماع أجزاء من الرسالة، أو للتنقل إلى أجزاء أخرى، أو لنقل الرسالة إلى شخص آخر. وهذا النظام صديق جدًا للمستفيد؛ حيث إنه يوجه المستفيد عن طريق تعليمات شفوية. وتنبئ ملامح المستقبل إلى أن البريد الصوتي سوف يصبح كالغذاء الشامل؛ فهو سيمسك ويراقب المكاتب الآلية في المستقبل.

التقويمات الآلية:

أحد التطبيقات المفيدة للنهاية الطرفية للكمبيوتر هو عمل التقويمات الآلية، فيمكن للمدير أو للسكرتير أن يدخل جدول مواعيد المدير باستخدام لوحة المفاتيح، وبمجرد تخزين التقويم يمكنه أن يسترجعه المدير بسهولة، وبعد ذلك مستخدمًا النهاية الطرفية الموجودة لديه يمكنه تجديد التقويم بسهولة. كما يمكن لأحد المديرين الاتصال بتقويم مدير آخر ليحدد منه الوقت الحر المشترك ليتقابلا فيه. والتقويمات الآلية لا تعد وسيلة لتوصيل البيانات والمعلومات، بل تعد منظمة للوقت، وتظهر الفائدة الكبرى لإعداد التقويمات الآلية في مستويات الإدارة العليا.

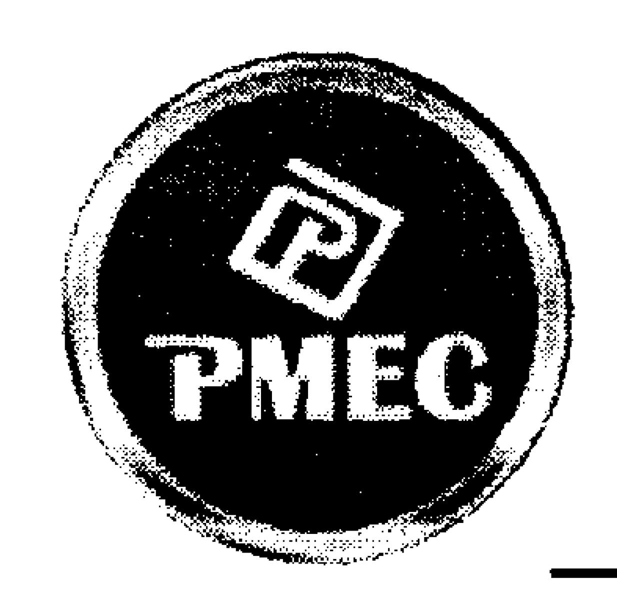
المؤتمرات المبرقة:

تعرف المؤتمرات المبرقة Telecommunication أو عقد المؤتمرات عن طريق خطوط الاتصال بأنها اتصال موقعين بعيدين أو أكثر ببعضهما عن طريق تسهيلات تنتج صورًا، أو عن طريق إلكتروني. وتوجد ثلاثة أشكال للمؤتمرات المبرقة:

أ - المؤتمرات السمعية

ب - المؤتمرات المرئية

ج - المؤتمرات باستخدام الكمبيوتر.





أجهزة نقل الصورة طبق الأصل (فاكس):

نقل الصور طبق الأصل Faxcimile Transmission الذي يسمى عادة Fax لا يحتاج إلى حاسب آلي. ويمكن وصف هذه العملية بأنها نسخ من مسافة بعيدة، فأنت لديك مستند وتريد أن يحصل شخص آخر في موقع آخر على صورة منه، ولديك آلة تصوير طبق الأصل تقوم بفحص المستند وإرسال إشارات تمثل الصورة عبر خط هاتفي عادي إلى موقع المستقبل. وتوجد آلة مماثلة طبق الأصل على الطرف الآخر تقوم بتحويل الإشارات التماثلية إلى صورة مطبوعة لدى المستقبل. ويستخدم نفس نوع هذه المعدات لدى كل من الطرفين، وكل آلة لها إمكانية الإرسال والاستقبال، ويمكن نقل الرسومات والجداول بنفس الطريقة.

زئير النمر الورقي:

يمكننا تشبيه عملية تقليص الأعمال الورقية أو تفحص كوم من الورق بإيقاظ نمر نائم بصورة مؤقتة؛ إذ إننا سنكتشف خلال تفحصنا أوراقًا تمثل أملاً بالنسبة لنا، أو التزامًا ما تجاه عملائنا لم ينجز، أو ترددًا في عملية اتخاذ قرار. كما أننا سنكتشف أيضًا الحقيقة المؤلمة وهي أننا غير قادرين على إنجاز كل الأشياء التي نريد أو نعتقد أننا يجب أن ننجزها. وإذا كان نوم النمر بصورة مؤقتة يخفف عنا، فإن تجاهل الأوراق يخفف عنا بصورة مؤقتة أيضًا، ولكن يظل هناك خوف دائم داخل عقولنا من أن النمر سيفيق من نومه في أي لحظة.

الحاسبات الشخصية وإدارة الأوراق:

قد يعتقد البعض أن الحاسبات الآلية وعلى الأخص الشخصية منها - ليس لها دور في عملية إدارة الأوراق، والحقيقة أنها تستطيع بلا شك صنع العديد من المعجزات لمساعدتنا على إدارة حياتنا بفعالية كبيرة.

طباعة أكثر:

وفي حقيقة الأمر قد تساعد الحاسبات الآلية على تفاقم مشكلة الأوراق دون أن تحلها، وذلك لأنه يسهل بواسطتها طباعة عدد متزايد من الأوراق. على

سبيل المثال، عندما تطبع رسالة أو تقريرًا، فإنك تطبع مسودة، ثم تنقحها؛ وعندما تنهي التنقيح وتدخل التعديلات في الحاسب، فإنك تطبع نسخة أخرى. وفي كثير من الأحيان بعد الانتهاء من كتابة التقرير ومراجعته تقوم بطباعة أكثر من نسخة لتوزيعها على العديد من المستفيدين للاطلاع أو الحفظ. وبذلك تكون خلال بضع دقائق قد ضاعفت حجم الأوراق في حياتك.. وهكذا: بدلاً من حل المشكلة، فتقنية الحاسب قد تساهم في تفاقمها. والمشكلة لا تكمن في التقنية ذاتها، بل في إساءة استخدامها؛ والحل هو قبل أن تطبع التقارير لا بد أن تتفحص أي التقارير أكثر إفادة، ثم اقصر طباعتك عليه فقط. فمن المهم أن تحدد مواعيد لتنظيف تقارير الحاسب، تمامًا مثلما تنظف ملفاتك المرجعية؛ وفكر أيضًا في التخلص من التقارير الفصلية المطولة، واحتفظ فقط بالملخصات لكي ترجع إليها في المستقبل.

اجعل حاسبك يعمل بدلاً منك:

يستطيع الحاسب الآلي أن يسهل العديد من إدارة أوراقك؛ إذ يصلح لإعداد وتخزين واسترجاع فهرس لملفاتك ومستنداتك، وهناك برامج تستطيع استخدامها كبديل عن / أو مساعد لـ تقويمك، وفهرس البطاقات الدائرية الخاص بك، وقائمة أشغالك؛ أو كبريد إلكتروني لمراسلاتك، ولكن يجب عليك أن تحدث سجلات الحاسب بشكل دوري وبصفة مستمرة. وقبل أن تخطو هذه الخطوة، تأكد من أن النتائج المتوخاة تفوق الوقت والجهد اللازمين لإدخال هذه المعلومات في الحاسب وتحديثها.

أساليب ترويض النمر الورقي

المشكلات - الحلول

مشكلات تراكم الأوراق، وتأثيرها في الإنتاجية:

المشكلة الأولى: المكتب المزدحم يعني ساعات عمل أطول

هذه المشكلة لا تنتج عن كمية الورق التي توضع على المكتب كل يوم، بل تنتج عن انعدام الكفاءة في التعامل مع هذا الورق، فعندما نصل إلى المكتب، تبدأ الاجتماعات والاتصالات غير الرسمية، وطلبات الشاي والقهوة. ومع استمرار تدفق الوارد إلى المكتب، نكتشف عندما نغادر العمل أن كومة الورق ما زالت تتعالى، فنحمل معنا إلى المنزل جزءًا من العمل الورقي؛ كما قد نكتشف أننا لا نستطيع السفر في إجازة بسبب العمل الورقي المتراكم.

يكمن الحل في منع الموظفين من حمل الأعمال الورقية إلى المنزل، وأيضًا إجبارهم على المغادرة فور انتهاء مدة الدوام الوظيفي، فبهذه الطريقة نجبرهم على استغلال ساعات العمل اليومي بكفاءة أكثر، ونحرمهم من الجلسات الجانبية التي تهدر الوقت، ونعودهم على التعامل مع كل ورقة فور وصولها. بذلك يزيد الموظف من سرعته في القراءة واتخاذ القرار، ويزداد تركيزه عند التعامل مع كل ورقة على حدة. وفي أيام الذروة الحقيقية والأزمات، وعندما يحتاج الموظف فعلاً لأن يعمل ساعات إضافية؛ سنجده يعمل بكفاءة أكبر.

المشكلة الثانية: المكتب المزدحم يعني إنجازات أقل

لماذا؟! لأن العمل في بيئة متخمة ومكتب غير منظم يؤثران سلبًا في الإنتاجية .ويمكنك التأكد من ذلك بنفسك، فعندما تضطر إلى تفويض أحد الموظفين بعمل ما، فإنك تفضل إسناد العمل للموظف ذي المكتب النظيف لمجرد إحساسك بأن لديه متسعًا من الوقت، وبأنه سيتابع التنفيذ بصورة أدق. وهذا إحساس صحيح؛ لأنه يعني أيضًا أن الموظف ذا المكتب الأنظف هو

الموظف الأكفأ. كما أن العمل على المكتب المبعثر يضع الأولويات في ذيل القائمة، فعندما تختفي الأوراق تحت بعضها، يصبح من الصعب تحديد الأعمال الأكثر نفعًا التي ينبغي الانتهاء منها أولاً. هذا فضلاً عن أن أي تأخر أو فقد للأوراق يؤخر العمل، والتأخير يثير الأعصاب، والأعصاب المتوترة تكون قليلة التركيز والفعالية. ويؤدي التوتر الدائم إلى حالة من الإجهاد يطلق عليها الإرهاق الورقي، وهذه الحالة تؤدي إلى ضعف التركيز؛ مما يجعل الموظف عاجزًا عن تركيز أنظاره، فلا يتمكن من التقاط النقاط الأساسية فيما يقرأ من رسائل وتقارير، ومن ثم يعجز عن اتخاذ القرار المناسب.

المشكلة الثالثة: نمو الأزمات وتواترها

الورقة التي تصل مكتبك الآن وتحتاج منك إلى خمس دقائق من العمل - قد تحتاج إلى خمس ساعات لحل المشكلات الناجمة عن تأخير التعامل معها. وكلما طال أمد بقاء الورقة على المكتب، أصبح وقوع الأزمة أكثر احتمالاً؛ وعندما تقع الأزمة فإنك تبدأ بمواجهتها، بينما هناك أوراق أخرى ما زالت تصل إلى مكتبك. وتتوالى الأزمات واحدة تلو الأخرى، وكلها أزمات - كما يبدو - من صنع يديك، وعندما ينقضي الوقت المحدد للتعامل معها، فإن الخسارة تصبح شيئًا مؤكدًا. وفي هذه الحالة، فإن الأزمة تحل ببساطة وبلا جهد يذكر، ولكن على حسابك وحساب شركتك.

المشكلة الرابعة: تشتت الانتباه

كل ورقة ظاهرة على المكتب تسترعي انتباهنا خمس مرات على الأقل في اليوم، فما الذي يحدث عندما يكون على المكتب أكثر من مائة ورقة؟!. لن يكون باستطاعتنا أن نركز على مشروع واحد فترة طويلة من الزمن دون أن نلتفت إلى الكثير من الأوراق الجانبية الملقاة على المكتب، وفي كل مرة يتشتت الانتباه نضيع قدرًا من الوقت بطريقتين: الأولى تتعلق بالوقت الذي تستغرقه لحظات التشتت الذهني، والثانية تتعلق بضرورة التجهيز والعودة إلى نفس المستوى من الانسجام والإنتاجية مع المشروع الأساسي الذي كنا نتعامل معه.

لكل منا قدرته الخاصة على التركيز، والتي يمكن تسميتها بمستوى التركيز، ومع مرور الوقت يبدأ تركيزنا بالهبوط حتى نصل إلى أدنى درجات التركيز التي تعد أيضًا أعلى درجات التشتت الذهني. ويمكن التغلب على التشتت الذهني الطبيعي بتغيير نمط التركيز بوعي، وليس بالارتباك المفاجئ الناتج عن عوامل خارجية أو ظروف قهرية. والحقيقة أن هناك فرقًا بين التشتيت والتشتت، فالأول إرادي والثاني لا إرادي، الأول يتم بوعي والثاني بدون وعي. كما أن التشتت الذي تسببه الأوراق التي تنتظر دورها على المكتب قد يتشابك ويتداخل في مراحل تشتت أخرى.

المشكلة الخامسة: ضياع الأوراق

لا بد أن كلاً منا قد عاش موقفًا طريفًا، كأن نقوم وبحركة لا شعورية بتقطيع ورقة أو طيها ورميها في سلة المهملات، وقبل أن نغادر المكتب ويحضر عامل النظافة نكتشف أن رقم هاتف أحد العملاء كان قد سجل على هذه الورقة التي لا تمت لذلك العميل بصلة؛ فماذا نفعل؟. نقوم على الفور بالبحث عن الورقة الممزقة، ونحاول تركيبها من جديد في محاولة جادة للعثور على الرقم، وإذا كنا قد جعدناها أو طويناها، فإننا نقوم بفردها؛ فما أسباب هذا الارتباك؟!. السبب الأول هو أننا لا نطبق القاعدة الذهبية التي تنادي: «بوضع الشيء المناسب في المكان المناسب» على غرار «وضع الرجل المناسب في المكان المناسب» بل إننا نطبق قاعدة الفوضى التي تؤدي إلى «كل شيء في كل مكان، ولا شيء في مكانه». من ناحية أخرى نقضي ٢٢ دقيقة كل يوم نبحث عن أوراق وضعت في غير أماكنها، وكثير من هذه الأوراق يختفي إلى الأبد؛ ونقضي ما بين ٥٪ إلى ٧٪ من وقت العمل نفتش عن أوراق. وهذه النسبة لا تعني كثيرًا لموظف واحد في اليوم الواحد، ولكنها تعني أن الموظف الذي يمكث في وظيفته عشرين عامًا يقضي عامًا كاملاً يبحث عن أوراق على المكتب وحوله.

المشكلة السادسة: الورق المتراكم يحملك أعباء الآخرين

عندما تتراكم الأوراق أمامك، فإنك ستضطر كل يوم إلى إنجاز أكبر قدر ممكن من الورق تقع عليه يدك، وبهذا لن تجد فرصة للتخطيط ليوم عملك القادم. وعندما يأتيك أحد الزملاء أو المساعدين يطلب المساعدة، ويضع أوراقه على المكتب؛ فإنك لن تجد وقتًا كافيًا لتناقشه، فالأرجح أنك ستطلب منه أن يترك الورق لتنجزه له فيما بعد. وهكذا فإن عملية تفويض الصلاحيات تصبح عكسية بحيث تبدأ أنت بمساعدة موظفيك لا العكس؛ لأنك ستشعر في ضم الأوراق الكثيرة أن ورقة أو ملفًا جديدًا لن يزيد الأمر سوءًا ما دمت قد تعودت على تراكم الأوراق، لكن المشكلة تكمن في أنك ستتعامل دائمًا مع الأوراق ذات العائد القليل، أو الأوراق العاجلة لأحد الزملاء، وذلك لأنك لا تجد طريقك إلى الأوراق ذات العائد المجزي والمدفونة تحت كومة الأوراق التي ترتفع يومًا بعد آخر.

المشكلة السابعة: التأجيل يزيد التراكم، والتراكم يزيد التأجيل

أثبتت دراسة أجرتها شركة بريطانية أن ٤٣٪ من الموظفين يتناولون الورقة عدة مرات قبل أن يتخذوا قرارًا بشأنها. والحقيقة أن كل الورق المتراكم أمامنا ناتج عن قرارات ترددنا في اتخاذها، يقول البروفيسور جورج باين: «أهم الطرق لخلق فرص جديدة هي التخلي عن الأعمال الصغيرة، فمن المهم أن ننهي كل العمل الذي يصلنا يوم وصوله، وأن نلقي جانبًا الأعمال غير المهمة. فإذا ما بدأنا تركيم الأعمال الصغيرة، فإن كومة الورق سترتفع؛ ما يجبرنا على التعامل مع الأعمال الصغيرة بصورة دائمة».

المشكلة الثامنة: المكتب المزدحم يرفع ضغط الدم

تراكم الأوراق يشكل خطرًا على الصحة، والمشكلات الصحية تضعف الأداء وتزيد الأمر سوءًا. تبدأ المشكلة عندما يتراكم الورق للمرة الأولى، وتشعر بأن العمل أصبح فوق طاقتك، وفي هذه المرحلة تبدأ باللهاث المتواصل لإنجاز أكبر قدر ممكن من العمل، وعندما تفشل، فإن شعورًا بالفشل يراودك، ثم تتفاقم الأزمة؛ فكما أن النجاح يقود لمزيد من النجاح، فإن الإخفاق يقود لمزيد من الإخفاق.

أساليب ترشيد الأعمال الورقية للتخلص من الأعمال الورقية الزائدة:

كل عمل ورقي نقوم به يحملنا عبئًا إضافيًا، ويستهلك جزءًا من طاقتنا ووقتنا .وبغض النظر عن موقعك الوظيفي في المنظمة التي تعمل بها، فإنه بإمكانك المساهمة في تقليص العمل الورقي: هل سبق لك العمل في شركة صغيرة؟ وهل حدث أن عقدت اجتماعًا مع زملائك في أحد الممرات، ثم تطوع أحدكم وتعهد بمتابعة الموضوع، وانتهي الاجتماع وحلت المشكلة دون كتابة تقارير وتشكيل لجان وتبادل مذكرات واستخدام نماذج؟. يحدث هذا في الشركات الصغيرة أو حديثة التأسيس، وفي كل المنظمات غير البيروقراطية، وكلما كبرت الشركة، زاد استخدام الأوراق غير الضرورية حتى يصل الأمر إلى درجة الأزمة أو الكارثة، وتتحول الشركة عن خدمة العملاء وعن الإنتاج إلى خدمة الورق وحفظ الملفات. إلا أن هناك أوراقًا ضرورية وأوراقًا مساندة لا بد من وجودها، لاسيما تلك الأوراق التي تفرضها الأنظمة الحكومية، ولكن هناك الكثير من الورق غير الضروري أو قليل الأهمية، فمثل هذا الورق هو جوهر المشكلة، وهو ما يجب التخلص منه، دون تردد أو خوف، يمكننا تحديد فئات من الأوراق التي يمكن التخلص منها؛ لأنها تصنف في دائرة الورق الزائد أو المكلف أو الملوث ومنها:

١ - الصفحات المرافقة التي ترسل مع المعلومات والمواد المهمة أو مع رسائل الفاكس، والتي لاتقول أكثر من (عدد الصفحات المرسلة ٣ ما عدا هذه الصفحة) أو (تجدون طيه كذا وكذا).

٢ - المذكرات التي تكتب للدفاع، أو لحماية الذات، أو للمهاترة.

٣ - النماذج التي تضم بيانات مكررة.

٤ - رزم مستخرجات الكمبيوتر التي تحتاج إلى تحليل أو تلخيص قبل استخدامها.

٥ - التقارير التي تطلب وتعد وتكتب ولا تقرأ، والتي تعد وترسل دون أن تطلب.

٦ - أدلة الإجراءات التي تجيب عن كل التساؤلات، ما طرح منها وما لم ولن يطرح.

٧ - الشيكات والحوالات التي يكلف إعدادها وإرسالها وتحصيلها أكثر من قيمتها.

٨ - تقارير الرحلات والأعمال الروتينية.

٩ - التقارير المكررة، وكروت الزيارة القديمة والعناوين المتغيرة.

١٠ - الصحف القديمة والمقالات المكررة والمجلات في غير تخصص الشركة.

١١ - البريد العشوائي وقوائم البريد التي لا تستخدم.

١٢ - التقارير والوثائق التي تضم عشرات الصفحات دون أن تقول شيئًا.

١٣ - تقارير يطلبها المدير لعدم ثقته في مساعديه، ويكتبها المساعدون لخوفهم من المدير.

١٤ - الأدلة والمراجع القديمة أو التي وصلت طبعاتها الجديدة.

١٥ - برامج الكمبيوتر القديمة التي لا تتفق مع معايير الشركة ونظمها الحديثة.

هذه بعض أنواع الأوراق التي يجب التخلص منها، والتي تحتاج إلى تدخل منظم من الإدارة العليا لإراحة الشركة من أعبائها وتكاليفها، كما تحتاج إلى ممارسة غير ورقية من الجميع مديرين ومساعدين وموظفين؛ فما الذي يمكنك أن تكسبه أنت كموظف من خلال مساهمتك في جهود التقليص؟.

١ - ستتعلم أساليب جديدة ومتطورة في الإدارة، وستنمي مهاراتك وتستفيد من كل جهد يبذل في الكتابة، وتتخلص من ضغط العمل نتيجة معالجة المعلومات الزائدة.

٢ - ستسلط الأضواء على نفسك، وتتميز أمام رؤسائك. صحيح أنهم لن يقرءوا لك كثيرًا، ولكن ما سيقرءونه سيقنعهم بكفاءتك، وستجد من يستمع لأفكارك الجديدة واقتراحاتك البناءة.

٣ - ستصبح أكثر قدرة على اتخاذ القرارات وإدارة الوقت بفعالية، وستنجح دون شك في خفض عدد العاملين أو إعادة ترتيبهم لخدمة العملاء الذين سيزدادون حتمًا حين تخرج من قوقعتك الورقية، وتركز على خدمتهم.

٤ - لكن الأهم من كل ما سبق أنك ستجد وقتًا للتفكير والابتكار والتصوير، ووقتًا للترويح والاستجمام والقراءة النافعة.

أولاً: التقارير

التخلص من التقارير الزائدة:

هناك دوافع كثيرة لكتابة التقارير، وهناك مديرون يعرفون أن أكثر التقارير التي يتلقونها غير ضرورية، ومع ذلك يصرون على استمرارها. كان نابليون أول قائد حربي يرفض كتابة التقارير عن المعارك التي كان يخوضها، فقد كان يثق بنفسه وبجنوده، ويقول: «إذا كان هناك شيء مهم في المعركة، فلا بد أنني رأيته أو عشته، وتعلمت منه». إن معايشة الموقف أهم من الكتابة عنه، والمدير الذي يدير منظمته من خلال التقارير هو مدير الصورة الناقصة، أو الصورة المنقولة والمحرفة. الأهم من قراءة تقرير عن خدمة أو منتج معين هو النزول إلى الميدان، ومشاهدة الخدمة، أو تجربة المنتج؛ فكلما زادت التقارير، قل العمل؛ وكلما زادت الكتابة، قل الابتكار.

القوى الضاغطة التي تدفعنا لكتابة التقارير هي:

١ - الهروب من اتخاذ القرارات.

٢ - المظهرية.

٣ - التقرير الدفاعي.

٤ - التقرير الثرثار.

خطة تقليص التقارير

هذه الخطة ذات هدف مزدوج، فهي أولاً تفيد الشخص الذي يتلقى كثيرًا من التقارير، كما أنها تفيد اللجان التي تشرف على تقليص الأعمال الورقية في المؤسسات؛ كما أن الهدف العملي للخطة يتضمن ناحيتين:

-التخلص من التقارير غير الضرورية، وتوفير الوقت الضائع في إنتاجها وقراءتها.

-التأكد من أن التقارير الهامة دقيقة وموجزة ومتناسقة وتصل للرجل المناسب في الوقت المناسب.

أما القوة الدافعة لهذه الخطة، فيجب أن تأتي من قمة الهرم الإداري؛ حيث يشجع كل مدير مساعديه وموظفيه على تبادل المعلومات شفهيًا بدلاً من كتابة التقارير، وإضاعة الوقت في الكتابة والقراءة.

تنفيذ الخطة:

١ - جمع التقارير.

٢ - قراءة التقرير.

٣ - التقرير واتخاذ القرارات.

٤ - الجدوى الاقتصادية.

٥ - بديل شفهي.

٦ - توفر المعلومات.

٧ - ثغرة الوقت والمعلومات.

٨ - تصميم التقرير.

٩ - الاحتفاظ بالتقرير.

١٠ - كتابة التقارير.

ثانيًا: النماذج

تقليص النماذج الزائدة:

من الصعب تخيل منظمة تعمل بدون عدد كبير من النماذج المعيارية، فهناك نماذج للتفويض والمطالبة والتقدير والمتابعة وإعطاء التعليمات والتعريف والطلب والتسجيل وتحديد المواعيد والإرسال. وهناك دوافع كثيرة لاستخدام النماذج، على رأسها الرغبة في مساعدة الموظفين على أداء العمل بصورة أدق وأفضل؛ وهناك نماذج كثيرة تحقق هذا الهدف بكفاءة عالية.

إن تكلفة استعمال النماذج تفوق تكلفة تصميمها وطباعتها بأربعين ضعفًا. والحقيقة أن تصميم واستعمال نماذج جديدة أسهل بكثير من إلغائها. ومن المسلم به أن الموظف العادي لايستطيع إلغاء نموذج عمل، وربما لا يستطيع تقديم اقتراح بذلك: فمثل هذا القرار يحتاج إلى مساندة أحد كبار مسئولي المنظمة ممن يمتلكون القدرة على الإقناع، ولا يُشك في كفاءتهم وولائهم.

هناك عدد من الأسس التي يمكن اتباعها لتقليص عدد النماذج، مع التحذير التام بألا يتم تصميم واستخدام نموذج جديد إلا إذا كان سيلغي نموذجين قديمين على الأقل. ومن المهم هنا أن نعرف أن قلة النماذج تعني إدارة أفضل، وأن النموذج الذي نشك في جدواه أو نظن - مجرد ظن - أن إلغاءه لن يعوق العمل - يجب أن يُلغى فورًا.

وبالمقابل هناك نماذج تعد كارثة حقيقية على العمل وعلى العاملين، فالمشكلة هي أن الذين يصممون النماذج لا يستعملونها، والذين يستعملونها لا يملكون صلاحية تعديلها. ويمكننا التعرف إلى كثير من النماذج السائدة في منظماتنا والتي تعوق العمل أكثر مما تسهله؛ ومثل هذه النماذج تحفل ببعض المشاكل والأخطاء التي يمكن تحديد بعضها في ما يلي:

١ - أخطاء في التصميم.

٢ - أخطاء في الاستعمال.

٣ - غموض في اللغة.

٤ - تكرار في الفقرات والخانات.

٥ - تكرار في المعلومات.

٦ - نقص في الأولويات.

خطة تقليص النماذج:

تنفذ هذه الخطة بمعرفة شخص معين أو لجنة مسئولة عن تقليص عدد النماذج الشائعة في المنظمة، ويتلخص هدف الخطة في التقليل من الوقت المهدر في جمع وملء ومعالجة ومراجعة وحفظ النماذج. وفي ما يلي بعض المؤشرات اللازمة لتنفيذ الخطة:

١ - عمم خطة تقليص النماذج.

٢ - حدد هدف الخطة منذ البداية.

٣ - اجمع كل النماذج السائدة.

٤ - تابع كل نموذج في دورته الكاملة.

٥ - حدد هدف كل نموذج.

٦ - هل لاستخدام النماذج نتائج عكسية؟.

٧ - قبل تصميم النموذج.

٨ - هل يمكن الوصول للمعلومات في نموذج آخر؟.

٩ - حفظ النماذج.

١٠ - التقليص التجريبي.

ثالثًا: المذكرات

التخلص من المذكرات الزائدة:

المذكرات الداخلية تشبه التقارير إلى حد كبير، فقد بدأ استخدامها لتسهيل الاتصالات، فأصبحت معوقًا لها، وللمذكرات مشكلاتها الخاصة، فقد تفهم على أنها وسيلة للإعلان عن الذات، أو أنها حماية شخصية لمرسلها. وتعاني المنظمات البيروقراطية من حرب المذكرات وكثرتها، وبالتدقيق قليلاً نجد أن نسبة كبيرة من المذكرات الداخلية تميز بكلمة (عاجل) بينما هي غير عاجلة. كما أن بعض الإدارات ترسل مذكراتها للإدارات الزميلة بعد ختمها وتسجيلها في الصادر، وكأنها مرسلة للخارج. ولن نكرر هنا ما قلناه عن هدر الوقت والمال والورق، ولكن نظام الصادر والوارد حتى في المراسلات الخارجية أمر مرفوض أصلاً؛ وهو نظام تقليدي ناجم عن عدم الثقة، وهو من إفرازات عصر ما قبل نظم المعلومات.

خطة تقليص المذكرات:

١ - عمم خطة تقليص المذكرات.

٢ - حلل أنماط المذكرات القادمة.

٣ - المذكرات غير النافعة.

٤ - حدد كتاب ومرسلي المذكرات الزائدة.

٥ - استبعد المذكرات الزائدة.

٦ - الاتصالات الشفهية.

٧ - احذر البريد الإلكتروني.

٨ - ألغِ كل المذكرات على سبيل التجربة.

٩ - اختصار المذكرات.

١٠ -استخدم المذكرات كملاذ أخير.

متطلبات التطوير الإداري في إدارة الأرشيف والحفظ

عبارة عن أحدث تغيير استراتيجي ذي طابع علمي وعملي يخص العاملين والسياسات والبرامج والآليات والأنظمة داخل المنظمة بهدف تحسين الأداء الكلي.

الأسباب التي تدعو إلى التطوير:

١-النظم التكنولوجية.

٢-العوامل الاقتصادية.

٣-القوى الاجتماعية.

٤-القوى السياسية.

٥-المتغيرات الإدارية والتنظيمية.

المدخل إلى التطوير الإداري والتنظيمي
لنظم وأساليب وإجراءات الحفظ

محاور التطوير:

١-المحور الأول مجتمع المستفيدين:

١/١الفرد ١/٢ المجتمع ١/٣ المنظمة

٢-المحور الثاني ممثل في النظام الإداري:

٢/١-إحداث التغير الفكري.

٢/٢-إحداث التغير السلوكي.

٢/٣-إحداث التغير الإجرائي.

٢/٤-إحداث التغير الهيكلي.

مناهج تطوير نظم الحفظ والأرشيف

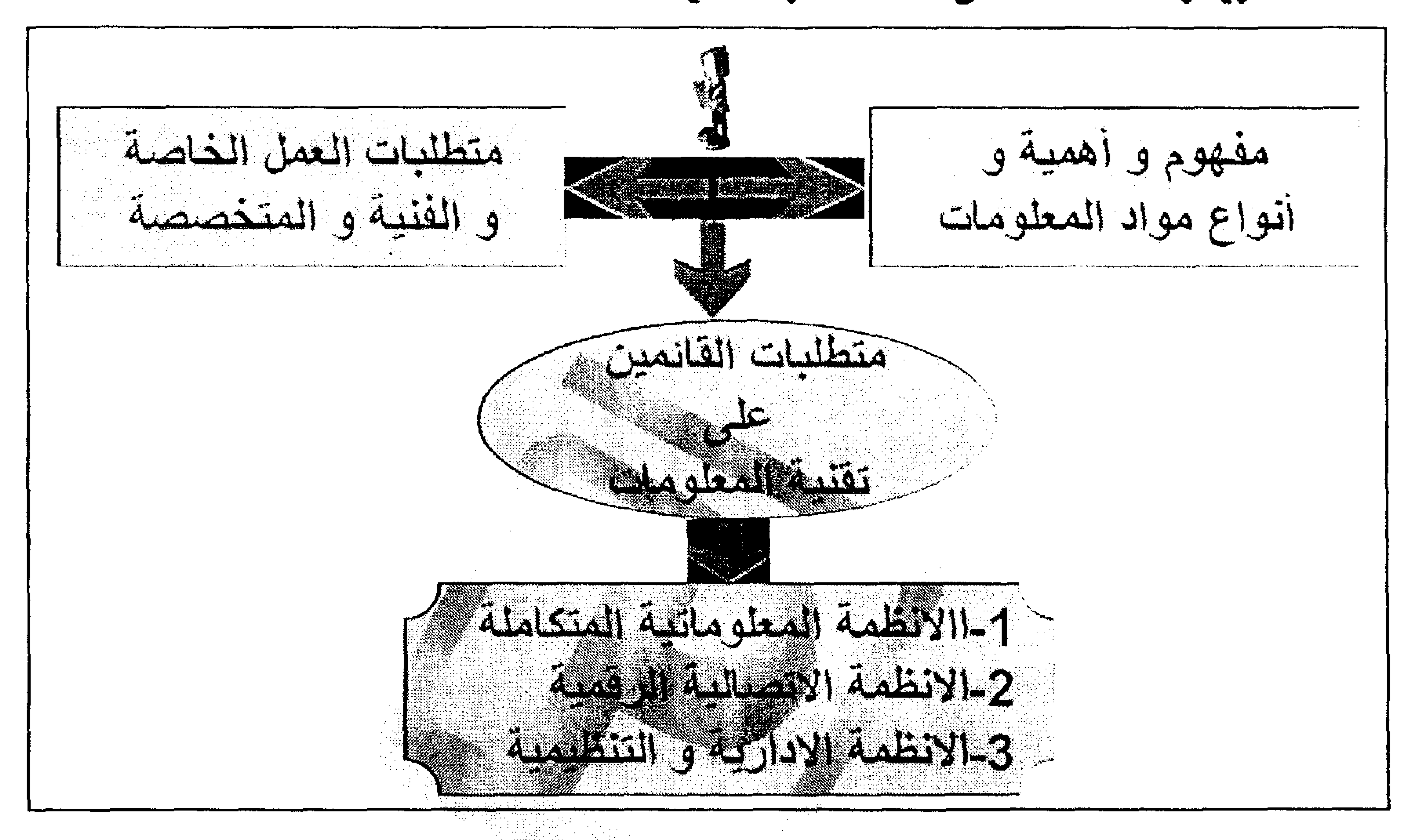
١-المنهج التنظيمي.

٢-المنهج الجماعي.

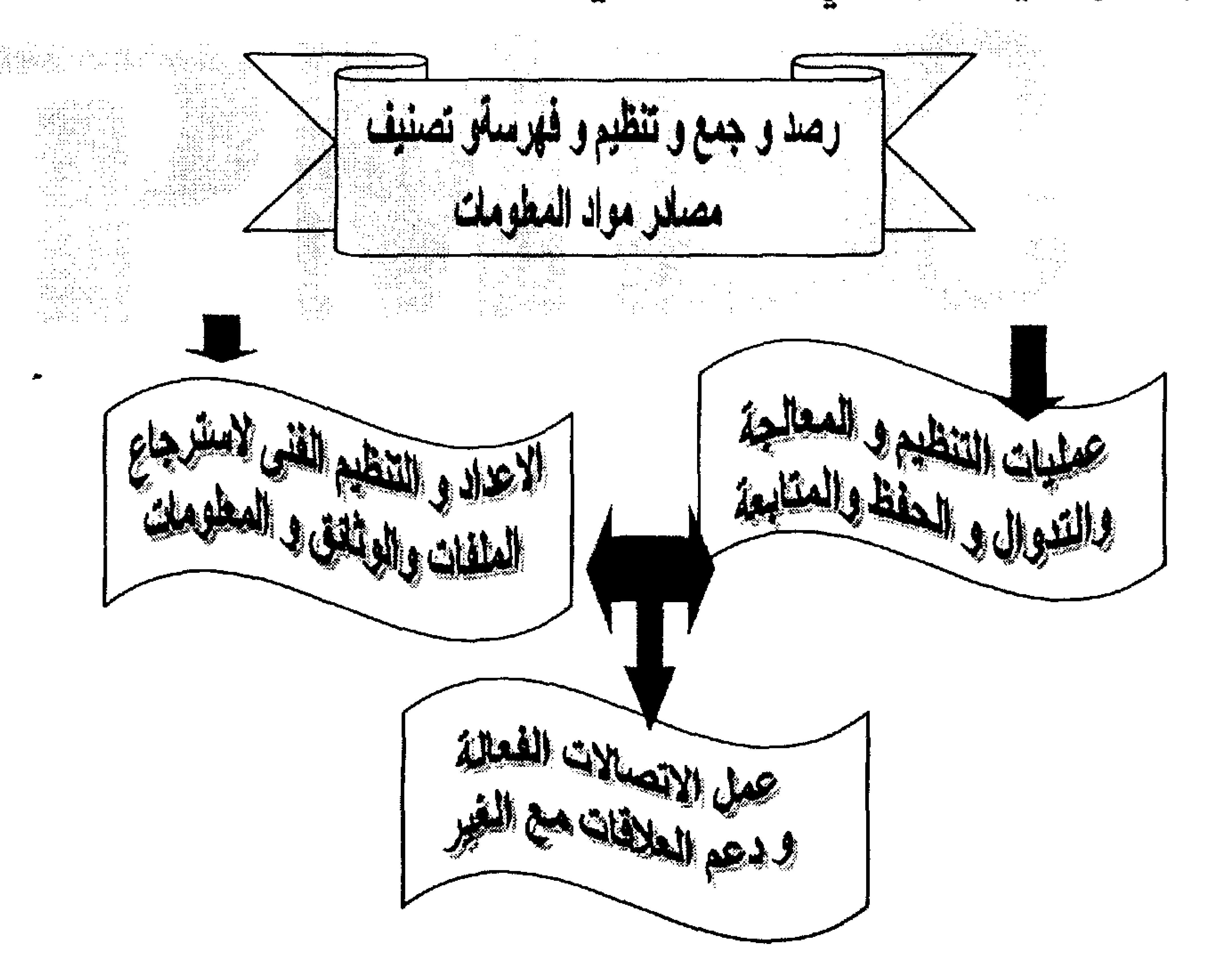
٣-المنهج الفردي.

ويتم ذلك من خلال نظم وعمليات مثل إعادة هندسة النظم و الإجراءات، و تأهيل وتنمية الموارد البشرية، وبناء فرق العمل الجماعية و غيرها من أساليب التطوير على كافة المستويات.

ويتوقف هذا على العناصر التالية:



دور ومهام أعمال تقنية المعلومات في المنظمات الحديثة



دور ومهام وأعمال نظم المعلومات في المنظمات المعاصرة:

تتوقف على العمليات الإدارية التالية:

١-التخطيط الجيد.

٢-التنظيم المقنن.

٣-التنسيق الفعال.

٤-المتابعة المتواصلة.

٥-التقييم والتطوير.

المشكلة المعلوماتية:

تتمثل في الفجوة التي تفصل بين:

الهيكل المؤسسي
العاملين
النظام الإداري

} في إدارة تقنية المعلومات

منظومة إدارة المراسلات الصادرة والواردة

أ - نظام تقليدي.

ب- نظام رقمي.

الفكرة المحورية:

إدارة وتشغيل مجموعة من أوعية مواد المعلومات الورقية أو السمعية أو المرئية أو الإلكترونية من خلال نظم مقننة للوفاء بمتطلبات المستفيدين من المعلومات بالكم والنوع والجودة وفي الوقت المناسب.

ولكن يكون السؤال..

ما الفرق بين النظامين التقليدي والرقمي؟.

١- نظم وآليات التقنية المستخدمة.

٢- السرعة في الاسترجاع.

٣-السعة التخزينية لأوعية المعلومات.

٤- الدقة والتأمين والسرية.

٥- النشر والتوزيع والنقل اللحظي.

٦-المشاركة والرقابة الفعالة.

وهذا على سبيل المثال لا الحصر.

يقوم أساس نظام إدارة المراسلات على ثلاثة نظم محورية هي على التوالي:

١- نظام إدارة المراسلات الواردة.

٢- نظام إدارة المراسلات الصادرة.

٣- نظام معالجة بيانات المراسلات.

وهذا يتطلب مبدئيًا إعادة تنظيم وترتيب وتصنيف وفهرسة وتحليل و إعداد قائمة رؤوس الموضوعات لكافة الملفات المتداولة.

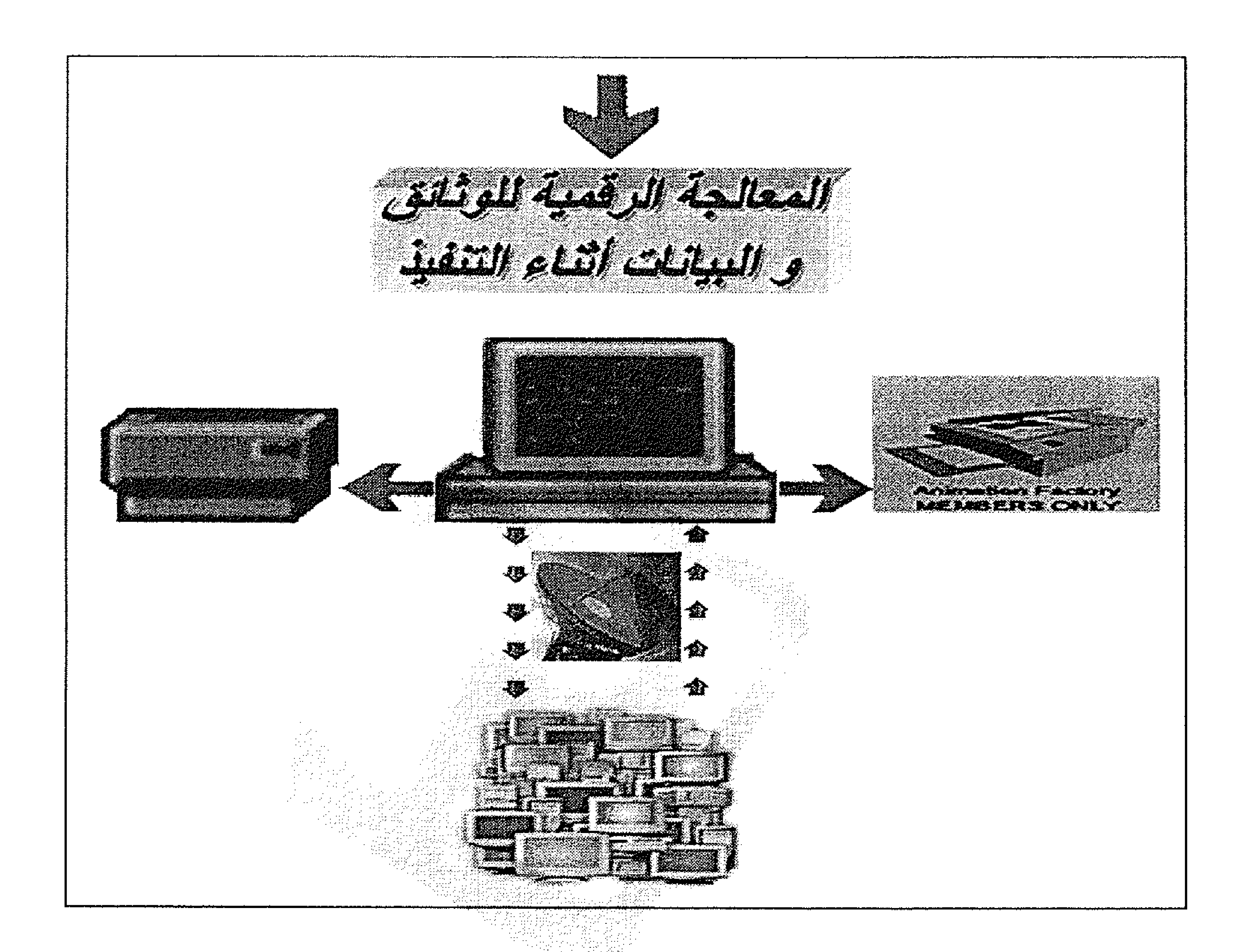
هيكلية نظام إدارة المراسلات

قاعدة بيانات المراسلات الواردة:

- بيانات، نص، صورة، مرفقات
- توزيع المراسلات
- إعادة توزيع وتوجيه المراسلات
- تنفيذ وتسجيل الأعمال
- متابعة ومراقبة الأعمال

إنشاء وتحديث القاعدة   وتقارير وإحصاءات

المعالجة الرقمية للوثائق والبيانات في أثناء التنفيذ:



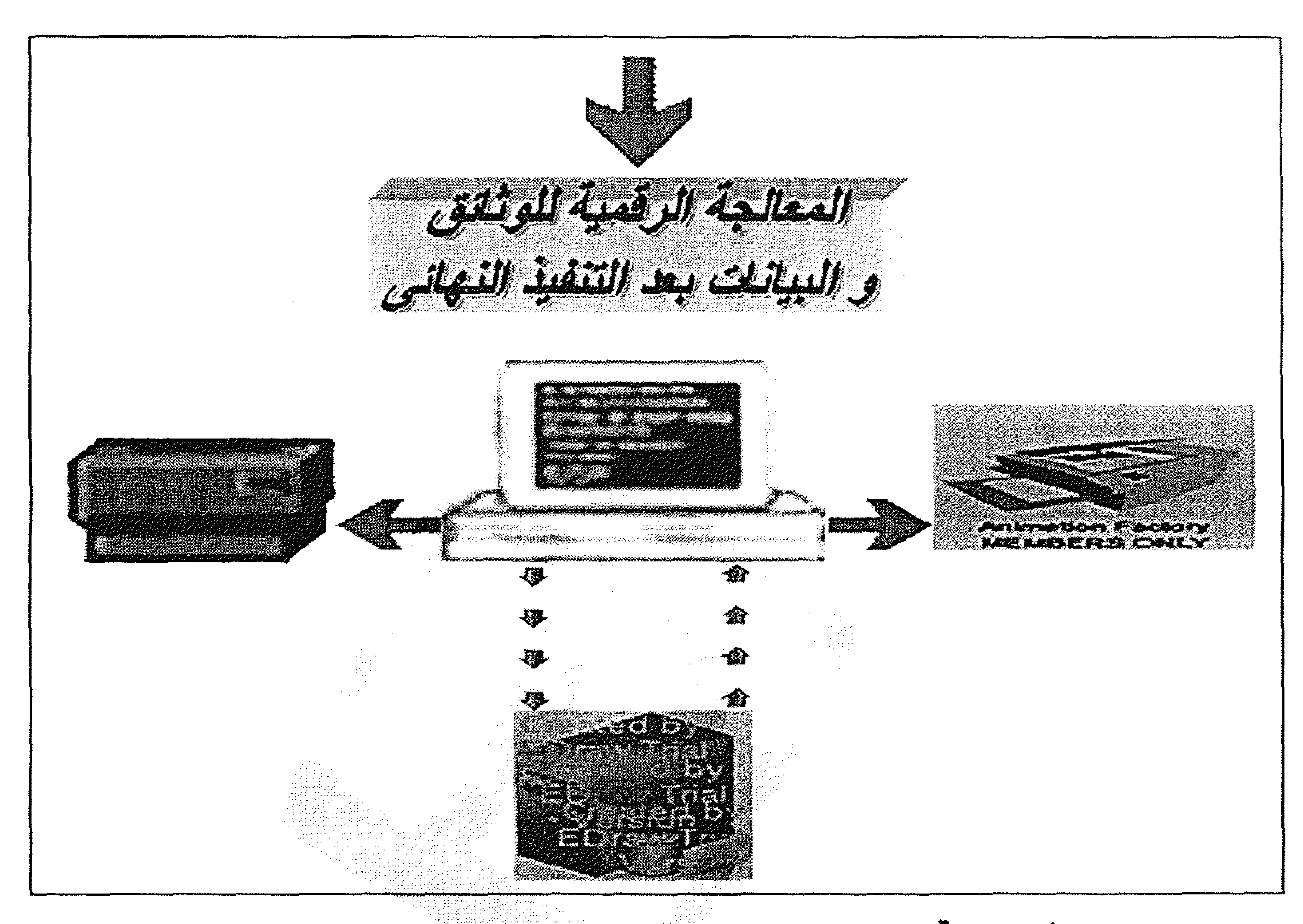
هيكلية نظام إدارة المراسلات:

قاعدة بيانات المراسلات الصادرة:

- إعداد وتجهيز بيانات، أو نص... إلخ
- مراجعة وتصديق المراسلات
- تنفيذ وتسجيل الأعمال
- تصدير المراسلات
- متابعة ومراقبة الأعمال

إنشاء وتحديث القاعدة وتقارير وإحصاءات

المعالجة الرقمية للوثائق والبيانات بعد التنفيذ النهائي:



إنشاء وتحديث النظام

بناء الأدلة الاسترجاعية للشخصيات قاعدة بيانات الشخصيات:

١- الاسم:

٢- الدرجة الوظيفية:

٣- اسم الهيئة:

٤-الإدارة:

٥- البريد الإلكتروني:

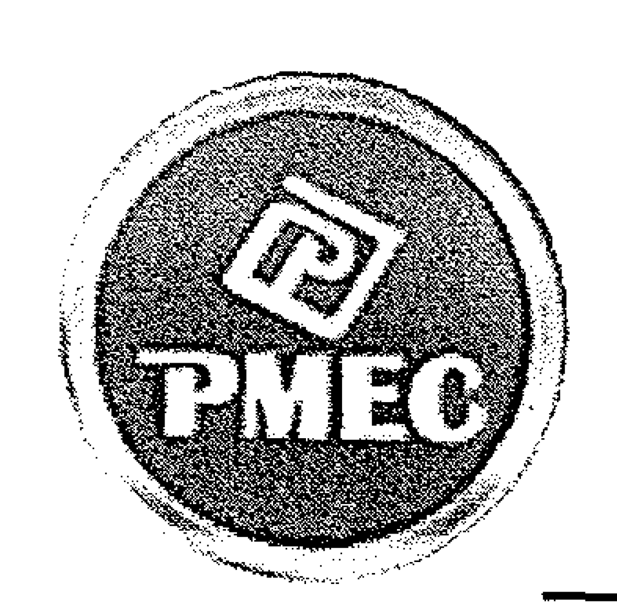
٦- تليفون:

٧- صندوق البريد:

٨- نشاط المنظمة:

٩- الدولة:

١٠- رقم الملف:





قاعدة بيانات المنظمات

- الموضوع:
- المرفقات:
- التاريخ:
- بيانات أخرى:

ويتم الاستفسار أو الاسترجاع من خلال:

١- اسم الشخصية.

٢- اسم الموضوع/التاريخ/رقم الملف.

٣- اسم المنظمة/الهيئة/الشركة/النشاط/الدولة.

خدمات النظام لتقديم تقارير عن:

* المراسلات/الشخصيات/الموضوعات/الجهات لمتابعة حركة تداول و توزيع المراسلات:

١- تقرير عن كافة المراسلات لجميع المنظمات في فترة زمنية.

٢- تقرير عن المراسلات التي تخص بعض المنظمات طبقًا لمجال وتاريخ معين.

٣- تقرير عن المراسلات لبعض المنظمات بمجال معين وخلال فترة زمنية وفي دولة ما.

٤- تقارير متابعة وإحصائية وبيانية وفقًا للحاجة.

نظام متابعة المراسلات

الوارد/الصادر:

١- ربط المراسلات الصادرة للجهة الواحدة.

٢- ربط المراسلات الواردة للجهة الواحدة.

توجيه وتنفيذ المراسلات الواردة:

١- الأعمال المطلوبة.
٢- مضمون التأشيرة.
٣- القائم بالتأشيرة.
٤- فترة التنفيذ الزمنية.

تنفيذ الأعمال المطلوبة:

١-الإدارة المسئولة.
٢- الأعمال المطلوبة.
٣-وصف العمل المطلوب.
٤- الشخص المسئول.
٥- تاريخ الاستلام.
٦- تاريخ الانتهاء.

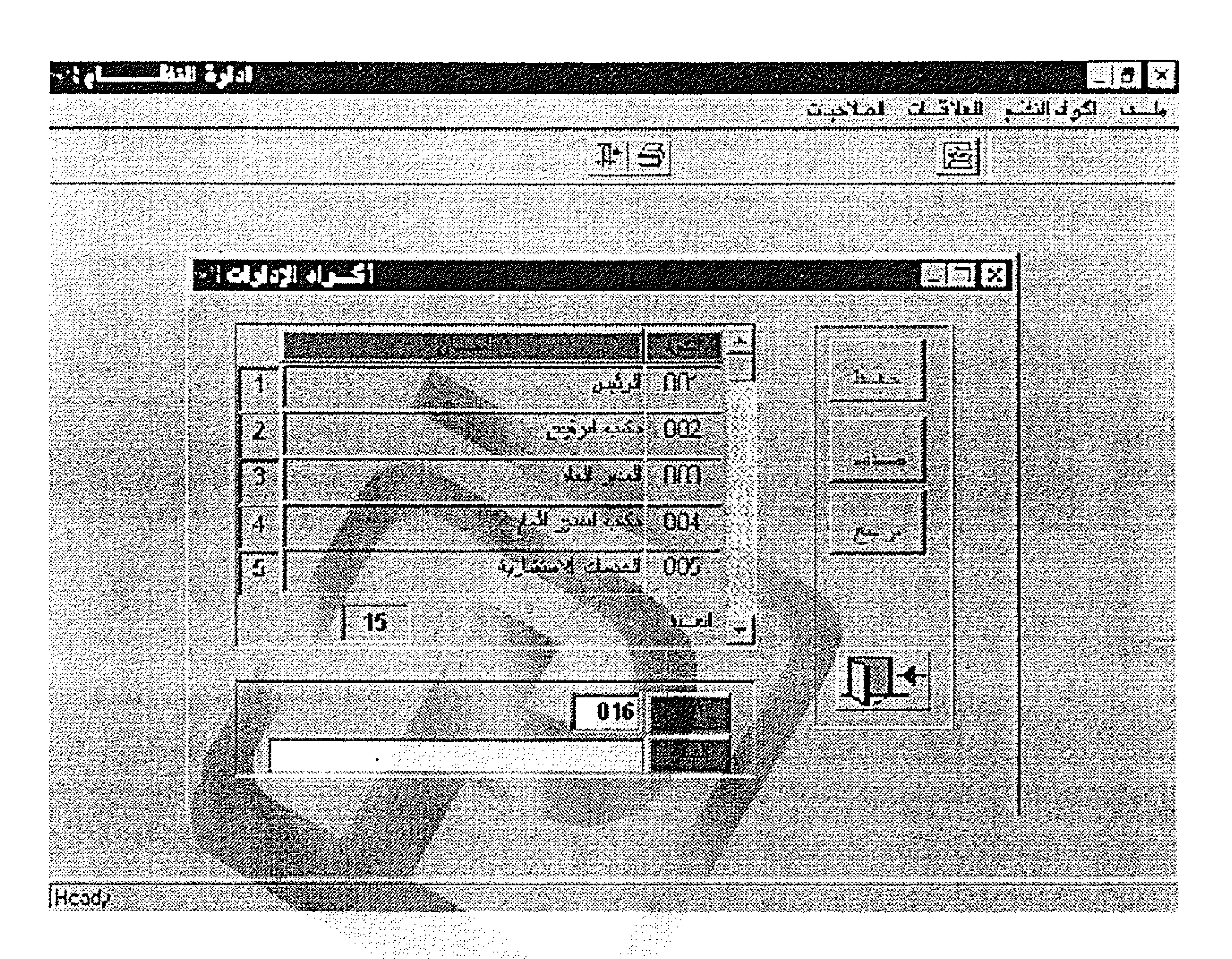
نظام الاسترجاع والاستفسارات الفورية:

- رقم المراسلة.
- تاريخ المراسلة.
- اسم المنظمات.
- أسماء الشخصيات.
- أسماء المنظمات.
- الموضوع/المجال/الدولة/الفترة الزمنية... إلخ.

تقارير وإحصاءات:

* تقارير حصر المراسلات الصادرة:
  - طبقًا لجهة معينة.
  - طبقًا لموضوع معين.
  - طبقًا لوسيلة التصدير.
* تقارير وإحصاءات لموضوع ولمنظمة ولفترة زمنية محددة.

البنية الأساسية للنظام من الأكواد: Coding system



سرية وتأمين النظام

سرية النظام تتم من خلال:

١ -المجموعة

٢- المستخدم

٣- كلمة السر

لذا يمكن طرح بعض الأسئلة التالية:

١- ما العلاقات بين نظم الحفظ والفهرسة عند بناء الأرشيف الإلكتروني؟

٢- ما أوجه الشبة والاختلاف بين نظم الأرشيف الورقي والرقمي؟

٣- هل تكون سمات المركزية أو اللامركزية في مجال الحفظ والأرشفة للملفات؟

٤- ما التنظيم الإداري الجيد للأرشيف والمحفوظات في المنظمات المعاصرة؟

٥- ما متطلبات الموارد البشرية عند إدارة نظم الأرشيف الرقمي؟

المفاهيم الأساسية لعمليات توثيق مواد المعلومات

Documentation System

١) التوثيق يعني عمليات الرصد أو الجمع والتنظيم لمواد المعلومات من أجل الحفاظ عليها؛ لتأمين استرجاعها أو تداولها لبعض فئات المجتمع.

٢) نظام التوثيق: نظام التوثيق يعني القيام بعمليات المعالجة الفنية والتنظيمية والتحليلية من رصد وجمع واقتناء، وتنظيم وفهرسة وتصنيف وتحليل مواد المعلومات بهدف الحفظ والاسترجاع من خلال استخدام أساليب وتقنيات متنوعة.

* وسائط أو تقنيات من:

١- الوسائط الورقية Hard Copy

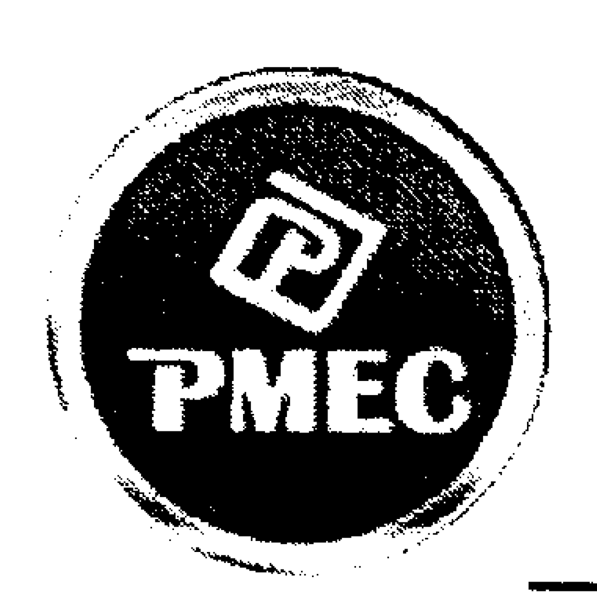
١-الوسائط الميكروفورمية Microform

٣- الوسائط الإلكترونية e. DvD ODV I TAPS / DISKS / CS

مراحل عمليات نظم التوثيق:

١- يتم ذلك من خلال عمليات التزويد/التنظيم/التحليل/الترجمة/التكشيف/الفهرسة/التصنيف/الاستخلاص/التسجيل أو التصوير الفيلمي أو الإلكتروني/التخزين، وأخيرًا الحفظ والاسترجاع.

٢- ويتم من خلال استخدام التقنيات الإلكترونية الضوئية، والأنظمة الاتصالية الفائقة، وإدارة قواعد المعرفة في معالجة مواد المعلومات، والحفظ على أوعية إلكترونية أو رقمية تحمل ملايين المعلومات والوثائق من خلال الوسائط المدمجة.





أهداف منظومة التوثيق الإلكترونية المتكاملة:

أولاً: الاختيار والتزويد لمصادر مواد المعلومات بدقة.

ثانيًا: الضبط الببليوجرافي والمعالجة الفنية لمواد المعلومات.

ثالثًا: إعداد قوائم رؤوس الموضوعات المكانز والكلمات الدالة.

رابعًا: توفير الحصول على مصادر مواد المعلومات منظمة ومفهرسة وموصّفة ودقيقة.

خامسًا: استخدام أنظمة وتقنيات متقدمة لتقديم خدمات معلوماتية ووثائقية واتصالية متقدمة.

سابعًا: بناء نظم حفظ واسترجاع وتداول لمصادر مواد المعلومات داخل أطر مقننة ودقيقة.

السمات الأساسية لمنظومات المعلومات والتوثيق:

١-اختيار المواد المعلوماتية لتأمين عملية التزويد.

٢-تجميع وتخزين المواد المعلوماتية داخل نظام مقنن.

٣-القيام بالعمليات الفنية من التصنيف والفهرسة والتحليل أو التكشيف وفقًا للمحددات الحاكمة.

٤-إجراء عمليات الاستخلاص لبيان موجز ومختصر عن الموضوع أو المادة المعلوماتية لبناء القاعدة المعرفية للأوعية المتاحة.

٥-إجراء عمليات المعالجة الفنية لتحويل الوعاء إلى الشكل الجديد أو المقترح في النظام.

٦-تصميم الأنظمة الاسترجاعية لنقل وتداول ونشر مواد المعلومات لفئات المستفيدين.

أساس النظرية العامة لإدارة موارد المعلومات

و هي نظرية تقوم على فرضية أساسها توفير موارد المعلومات بطريقة منظمة ودقيقة، تكون غايتها تحقيق أهداف المنظمة. وذلك من خلال عدة أنظمة متنوعة قد تكون:

أولاً: أنظمة تقليدية.

ثانيًا: أنظمة نصف آلية.

ثالثًا: أنظمة آلية.

رابعًا: أنظمة آلية متقدمة.

خامسًا: أنظمة آلية متقدمة وذكية.

وهذا بطبيعة الحال يتوقف على:

أولاً: حجم وكم ونوع موارد المعلومات المتاحة.

ثانيًا: عدد المستفيدين.

ثالثًا: إمكانات المنظمة.

رابعًا: نوعية الخدمات المعلوماتية.

خامسًا: أنشطة أو اتجاهات المنظمة.

سادسًا: عدد العاملين، وتوزيع أماكن العمل، والانتشار الجغرافي.

سابعًا: درجة المنافسة.

ثامنًا: الرسالة الاستراتيجية.

تاسعًا: رؤية المنظمة المستقبلية... وأخرى.

أولاً: أنظمة تقليدية

تقوم الفكرة المحورية على أساس ترتيب الملفات و الوثائق بنظام يدوي و تقليدي قائم على فكرة وأسلوب الشخص المسئول عن الحفظ والاسترجاع بطريقة تقليدية ويدوية وأولية.

ثانيًا: أنظمة نصف آلية

تقوم الفكرة المحورية على أساس استخدام بعض الوسائل أو الأساليب التكنولوجية في عمليات الحفظ والاسترجاع؛ مثل: الحاسوب، أو الميكرفورم، أو وسائل الحفظ الميكانيكية.

ثالثًا: أنظمة آلية

تقوم الفكرة المحورية على أساس استخدام الأنظمة والتقنيات الآلية في عمليات إدارة حفظ واسترجاع الملفات والوثائق والبيانات آليًا.

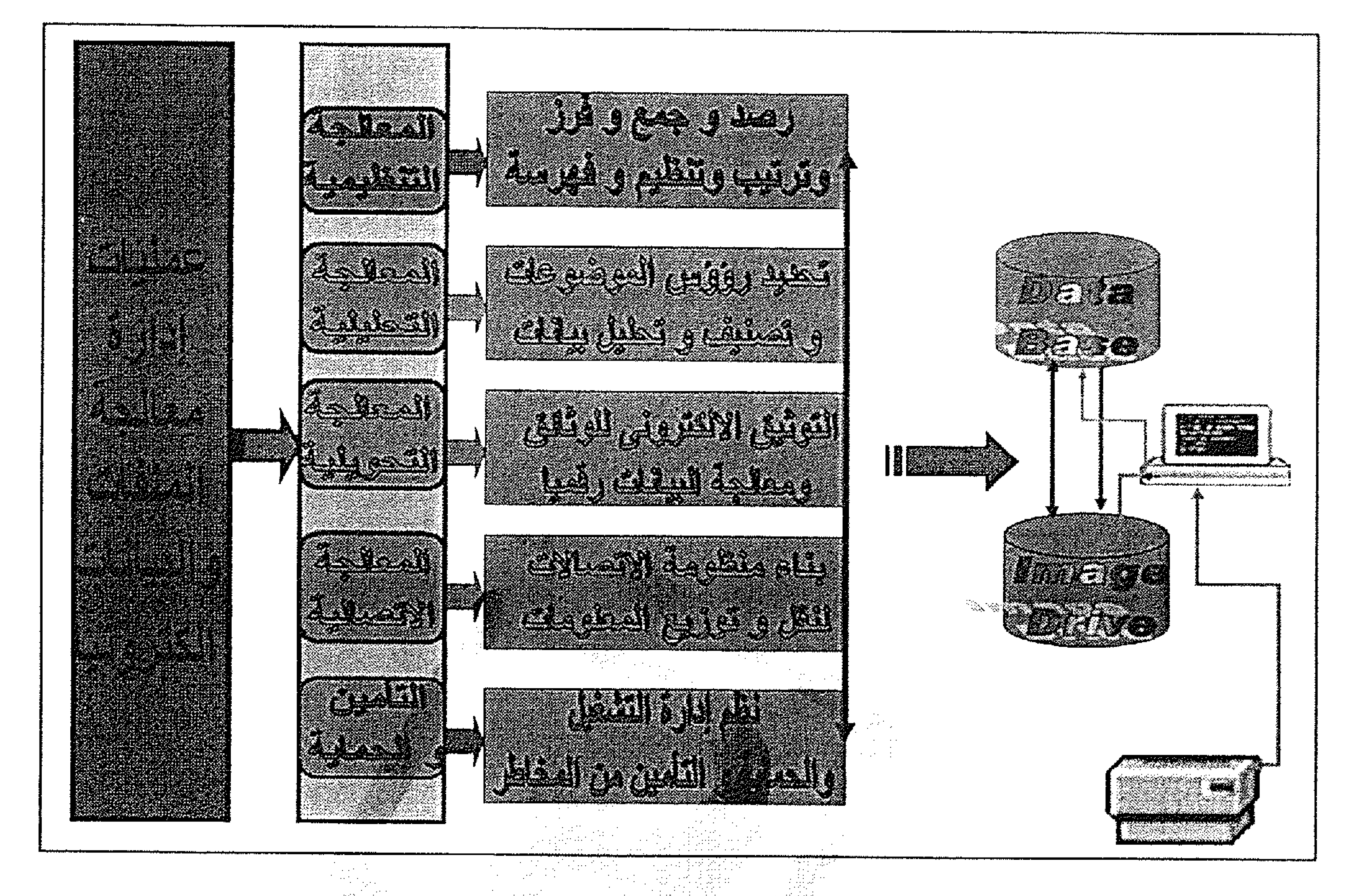
رابعًا: أنظمة آلية متقدمة

تقوم الفكرة المحورية على أساس الأنظمة الآلية مع التزاوج أو التلاحم مع نظم الاتصالات الرقمية التي تعمل على نقل وتوزيع ونشر الملفات والوثائق والبيانات عبر شبكات إقليمية ودولية.

خامسًا: أنظمة آلية متقدمة وذكية

تقوم الفكرة المحورية على أساس استخدام الأنظمة الآلية المتقدمة، إضافة إلى استخدام قواعد المعرفة والنظم الذكية القائمة على النظم الخبيرة و الذكاء الاصطناعي في كافة عمليات إدارة الملفات والوثائق والبيانات رقميًا.

المكون الأساسي = نظم التوثيق + قواعد المعرفة + نظم الاتصالات + البرمجيات الذكية.



لكن ما الحل؟!

الحل هو التوجه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات "وهي عبارة عن ملتقى روافد متكاملة في نقطة مركزية تتفاعل وتتكامل مع بعضها البعض في اندماج شديد بهدف أداء مهام أو وظائف بطريقة منهجية وفعالة لخدمة الفرد والمنظمة والمجتمع".

ولكن هل التقنيات تكون الحل الوحيد؟!.

ولكن..

لا بد من تجديد المعتقدات الإدارية والتنظيمية، وتحديثها في إدارة منظمات اليوم (التغيير والتغيير).

ميكنة الأعمال الإدارية في المنظمات المعاصرة

١- تحسين الإجراءات الإدارية والمكتبية لنظم العمل.

٢- ترشيد الإنفاق، وخفض التكلفة.

٣- تحسين الأداء، ورفع الكفاءة.

٤- تقديم خدمات متطورة.

٥- تأمين والحفاظ على موارد المعلومات.

٦- الاستفادة من التكنولوجيات المتاحة بما يحقق عوائد اقتصادية واجتماعية للمنظمة والمجتمع والدولة.

٧- حماية مواد المعلومات ضد كافة الأخطار.

٨- .... أخرى.

لذلك نجد أن متطلبات التطوير في نظم المعلومات تستدعي:

١- التعرف إلى النظرية الإدارية السائدة في المنظمة.

٢- تحليل النظم القائمة.

٣- بحث العمليات المتواصل لتطوير نظم العمل.

٤- تحليل نظم الاتصالات السائدة داخل المنظمة وخارجها.

٥- إعادة تصميم حركة العمل والتداول مع إدارة الوقت.

٦- ضبط العمليات لضمان دقة التنفيذ ومتابعتها.

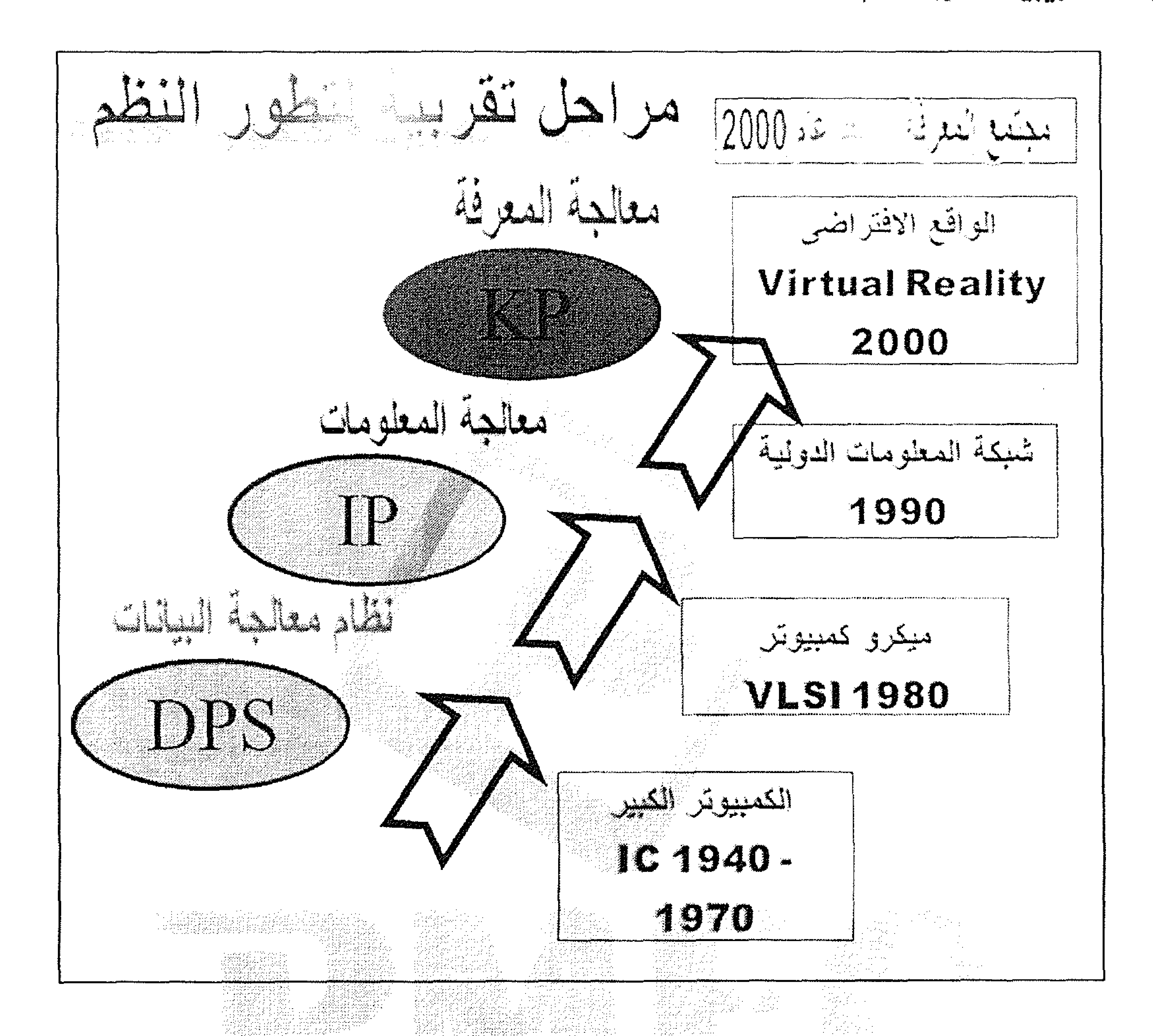
٧- الهيكل الوظيفي للموارد البشرية.

٨- الإجراءات الإدارية مع تطويرها.

٩- الهيكل التنظيمي للمنظمة.

١٠- البنية التكنولوجية المعلوماتية والاتصالية.

مراحل تقريبية لتطور النظم:



٢ـ مراحل التنظيم الفني لإدارة مواد المعلومات:

١- نظام الملفات: بهدف وضع نظام لإدارة الوثائق.

٢- نظام البيانات: بهدف تحليل بيانات الملفات.

٣- نظام الاتصالات: لنقل وبث مواد المعلومات رقميًا.

٤- تلبية احتياجات المستفيدين من المعلومات والوثائق من خلال الاتصالات.

٣ـ مراحل إنشاء نظام لميكنة الملفات والوثائق والبيانات:

١-دراسة متطلبات النظام والتخطيط له:

(الأهداف/المجال/الجدوى... إلخ).

٢-تحليل عناصر النظام القائم.

٣-التصميم المنطقي للنظام المقترح.

٤-التصميم التفصيلي للنظام المقترح.

٥-تنفيذ واختيار النظام الجديد.

٦-تعديل وتوثيق النظام وفقًا للمتطلبات.

٧-التدريب والمتابعة وتحديث النظام القائم.

٤ـ مفاهيم وعمليات التصنيف والفهرسة والتحليل لمواد المعلومات:

مفهوم الفهرسة indexing:

تعني عمليات الوصول إلى محتوى مواد المعلومات دون الدخول في التفاصيل الدقيقة لهذه المواد؛ وعمليات الفهرسة ينتج عنها الفهارس indices.

أشكال الفهارس:

١- الفهرس الهجائي العام للمؤلف أو الموضوع.

٢- الفهرس المصنف الذي يحتوي على الكشاف.

٣- الفهرس القاموسي وفقًا لخطة منهجية.

٤- الفهرس البطاقي للكتب والدوريات.

٥- الفهرس الورقي المطبوع للعنوان أو المؤلف.

٦- الفهرس الإلكتروني متعدد المداخل الاسترجاعية للكتب والدوريات.

وأساس هذا الفهرس يقوم على:

قاعدة بيانات ببليوجرافية متكاملة من:

- اسم المؤلف/اسم الكتاب/الموضوع.
- تاريخ النشر/اسم الناشر/تاريخ الطبعة.
- رقم الإيداع/عدد الصفحات/رؤوس الموضوعات.

الفهرسة والفهارس

الفهرسة هي عملية إعداد الأوعية الحاملة للمعلومات إعدادًا فنيًا لتكون في متناول المستفيد بسرعة ودقة، و ذلك من خلال أداة تعرف بالفهرس الذي يكون بمثابة قائمة أو بيان منظم؛ وهنا يتضح أن الفهرسة ينتج عنها الفهرس.

وتنقسم الفهرسة إلى قسمين هما:

١- الفهرسة الوصفية Descriptive cataloging**: وهي تهتم بعملية توصيف الكتب و غيرها من الأوعية المعلوماتية وصفًا ماديًا ومتكاملاً من الخارج دون الدخول في التفاصيل.**

٢- الفهرسة الموضوعية subject cataloging**: وهي التي تهتم بتوصيف دقيق للوعاء المعلوماتي من ناحية المحتوى الموضوعي.**

وتنقسم الفهرسة الموضوعية إلى قسمين هما:

١-التصنيف classification**: ويتم ذلك وفقًا لخطة التصنيف.**

٢- رؤوس الموضوعات subject heading**: ويتم ذلك وفقًا للعنوان أو الكلمات الدالة أو الواصفات المقننة.**

مفهوم التصنيف Classification:

التصنيف يعني عمليات رصد وجمع الوثائق أو الملفات أو أوعية المعلومات تحت أي صورة وفقًا لخصائص مشتركة ومحددة ومميزة ومتشابهة لدرجة عالية في الاتفاق بصورة عالية في المكونات أو الخصائص الأساسية.

معايير ومواصفات نظام التصنيف الجيد:

أولاً: أن تكون خطة ونظام التصنيف شاملة.

ثانيًا: أن تكون خطة التصنيف مرنة لعمليات التحديث.

ثالثًا: أن تحدد بدقة المصطلحات أو الكلمات الدالة.

رابعًا: أن تكون خطة ونظام التصنيف مفهومين من قبل الجميع.

التصنيف وعلاقته بالتوثيق:

التصنيف يعد الأساس في عمليات البحث والاسترجاع لمواد المعلومات المختلفة. وتتطلب عملية الاسترجاع:

أولاً: تحديد الموضوع بدقة.

ثانيًا: تحديد موقع الموضوع.

ثالثًا: إيجاد موقع الملف/الوثائق.

رابعًا: الحصول على المعلومات المطلوبة.

٦- عمليات التكشيف وإعداد الكشافات التحليلية:

١- يعني التكشيف القيام بعمليات التحليل Analyses لمواد المعلومات بهدف تحديد بعض الكلمات الدالة أو المفتاحية Keywords لاسترجاع مواد المعلومات بسهولة ويسر.

٢- أما الكشافات فهي بمثابة المنتج النهائي بهدف تحديد الوسيلة البحثية من خلال تحديد المصطلح أو الكلمة المفتاحية للحصول على مصادر المعلومات المطلوبة في الأوعية المتنوعة.

٣- كما يمكن تعريف الكشاف بأنه دليل أو خريطة استرجاعية منظمة ودقيقة لضمان تأمين استرجاع وتداول مواد المعلومات بدقة متناهية.

العلاقات التبادلية بين الفهرسة والتصنيف والتكشيف:

بناء وإعداد قوائم رؤوس الموضوعات، وبناء المكانز ودورها في الأرشفة الإلكترونية.

٧ـ أهداف منظومات الأرشفة الإلكترونية للملفات والبيانات:

١-إعداد وبناء قاعدة بيانات أو مراصد معرفة دقيقة وسليمة لتأمين أنظمة الاسترجاع والتداول.

٢-إعداد وبناء قاعدة من الوثائق أو الأوعية المعلوماتية المنظمة والدقيقة والمصنفة لتأمين الحصول على المعرفة المخزنة.

ويتمثل الهدف النهائي في: تقديم خدمات معلوماتية ووثائقية واتصالية لجميع المستفيدين في المنظمة بطريقة دقيقة ومنظمة من خلال استخدام التقنيات المتقدمة لإنجاز الأهداف.

٨ـ منظومة إدارة الوثائق المتكاملة IDMS

Integrate Documents Management System

المفهوم العام:

تقوم الفكرة المحورية على أساس استخدام مجموعة من الأنظمة والتقنيات الفائقة High Tech من الحاسبات الإلكترونية، وأنظمة التخزين الضوئي أو الليزر، بالتزاوج مع أنظمة الاتصالات في القدرة على رصد وتخزين ومعالجة وبث ونشر وتداول مواد المعلومات إلكترونيًا أو رقميًا Digital بعد عمليات تحويل مواد المعلومات إلى صور images تحت نظام مقنن unique system من المعالجات التنظيمية والتحليلية والفنية والاتصالية.

السمات الأساسية لنظام IDMS:

أولاً: القدرة على تصنيف الملفات والوثائق وفقًا لمخطط نظام آلي عند التعامل معها.

ثانيًا: إمكانية استقبال وتخزين كافة مصادر مواد المعلومات من ملفات ورقية/إلكترونية Fax/ E-mail كصور أو صوت أو نصوص.

ثالثًا: تقديم مستويات متعددة من الخدمات المعلوماتية إلى مستخدمي النظام وفقًا للسلطة والمسئولية.

رابعًا: إمكانية التكامل والتعامل مع كافة الملفات المخزنة داخل المنظومة بسهولة من خلال قاعدة البيانات.

خامسًا: إمكانية استخدام مفهوم الشجرة الخائلية visual tree من خلال استخدام فكرة تصنيف وتحليل الملفات والوثائق والإدارات وغيرها إلى مجموعات groups ومستويات levelsوحوافظ folders وإلى قوالب blocks وأجزاء parts وأقسام sections علاوة على إعادة تقسيم الملف إلى ملفات فرعية.

سادسًا: تدار المنظومة من خلال البرمجيات software القائمة على النظام البنائي المفتوح open architecture system لضمان تفاعله وتواصله مع مواد المعلومات المستحدثة أو الجديدة في المستقبل.

سابعًا: يقوم النظام بتحويل كل الملفات والوثائق إلى ملفات إلكترونية أو رقمية digitized files.

ثامنًا: يقوم النظام على أساس وجود خادم رئيسي client/ server لتقديم الخدمات إلى كافة المستفيدين، وبأعداد متفاوتة وفقًا لعدد العاملين في المنظمة.

تاسعًا: إمكانية النظام في توفير التصميم المفتوح open design عند معالجة الأوعية المعلوماتية المتنوعة في المنظمة.

عاشرًا: قدرة النظام على إدارة وتوزيع ومتابعة وخزن وحفظ وإرسال وتعديل الملفات والوثائق الإلكترونية من خلال workflow system.

وأخيرًا يقوم النظام على توفير التأمين والسرية Safety & security وتخزين الوثائق على أقراص ضوئية optical drives علاوة على إتاحة نظام التصنيف القائم على خريطة المعرفة الافتراضية لمواد المعلومات Visual knowledge map القائمة على أربعة مستويات:

المستوى الأول: الملفات الأساسية main files.

المستوى الثاني: الملفات الفرعية Folder & sub files.

المستوى الثالث: الوثائق Documents.

المستوى الرابع: البيانات Data.

متطلبـات بنـاء المنظومة الإلكترونية
لإدارة الوثائق والبيانات والاتصالات

أولاً: تصميم الأنظمة الفنية والتنظيمية والتحليلية لمعالجة:

١/١- الملفات والوثائق وغيرها من أوعية المعلومات.

١/٢- تحليل بيانات الملفات/الوثائق.

١/٣- بيان مسارات التدفق لمواد المعلومات.

١/٤- بناء أنظمة الاسترجاع والتداول.

١/٥- إعداد الترميز الفني coding للملفات والوثائق.

متطلبات بناء المنظومة الإلكترونية لإدارة الوثائق والبيانات والاتصالات:

١/٦- بناء هيكلية التصنيف الفني.

١/٧- الترابط بين الملفات الإلكترونية الضوئية مع قواعد البيانات الاسترجاعية.

١/٨- تحديد فئات المستخدمين للنظام.

١/٩- حدود وإمكانات وطاقة المنظومة في تقديم الخدمات المعلوماتية.

١/١٠- إجراء عمليات التدريب، واكتساب الخبرات مع التطوير والتحديث لكيانات المنظومة.

قاعدة البيانات Database

قاعدة البيانات Database هي عبارة عن مجموعة من الجداول Tables يتألف كل جدول منها من أعمدة أو حقول Columns or Fields وسجلات أو صفوف Records. ويؤدي تقاطع العمود مع الصف إلى تكوين الخلية Cell حيث يتم تخزين معلومة واحدة فقط في الخلية الواحدة.

وقاعدة البيانات من الناحية المنطقية إذا صح التعبير هي المستودع أو المخزن الذي يضم ويحتوي على جميع المعلومات عن منظمة أو شركة أو تنظيم لكيان ما.

هيكلية قواعد البيانات:

١- قواعد بيانات قائمة على أساس الشكل الهرمي Hierarchy.

٢- قواعد بيانات شبكية Network DB.

٣- قواعد بيانات مشتركة Relational DB.

شروط يجب توافرها في قاعدة البيانات:

١- أن تكون البيانات المخزنة في القاعدة جوهرية وأساسية.

٢- أن تكون الكمية والنوعية من البيانات مناسبة وملائمة.

٣- أن تكون البيانات تفي بحاجات المستفيدين حاليًا ومستقبلاً.

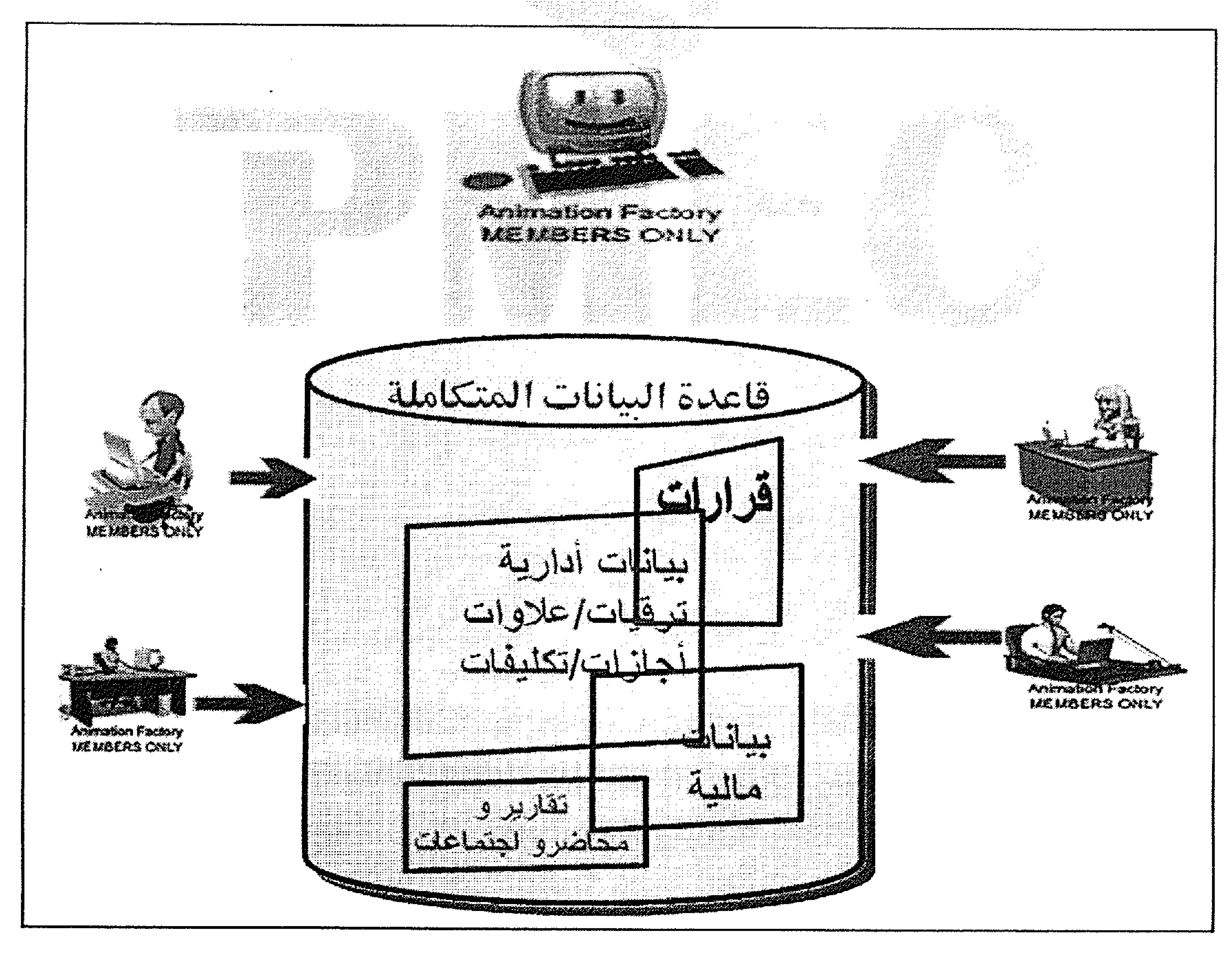
٤- أن تكون قواعد البيانات متداخلة ومترابطة داخل نسق عام.

٥- أن تكون البيانات المستخدمة دقيقة ومنقحة وصحيحة وقابلة للاسترجاع والاستخدام الفعال.

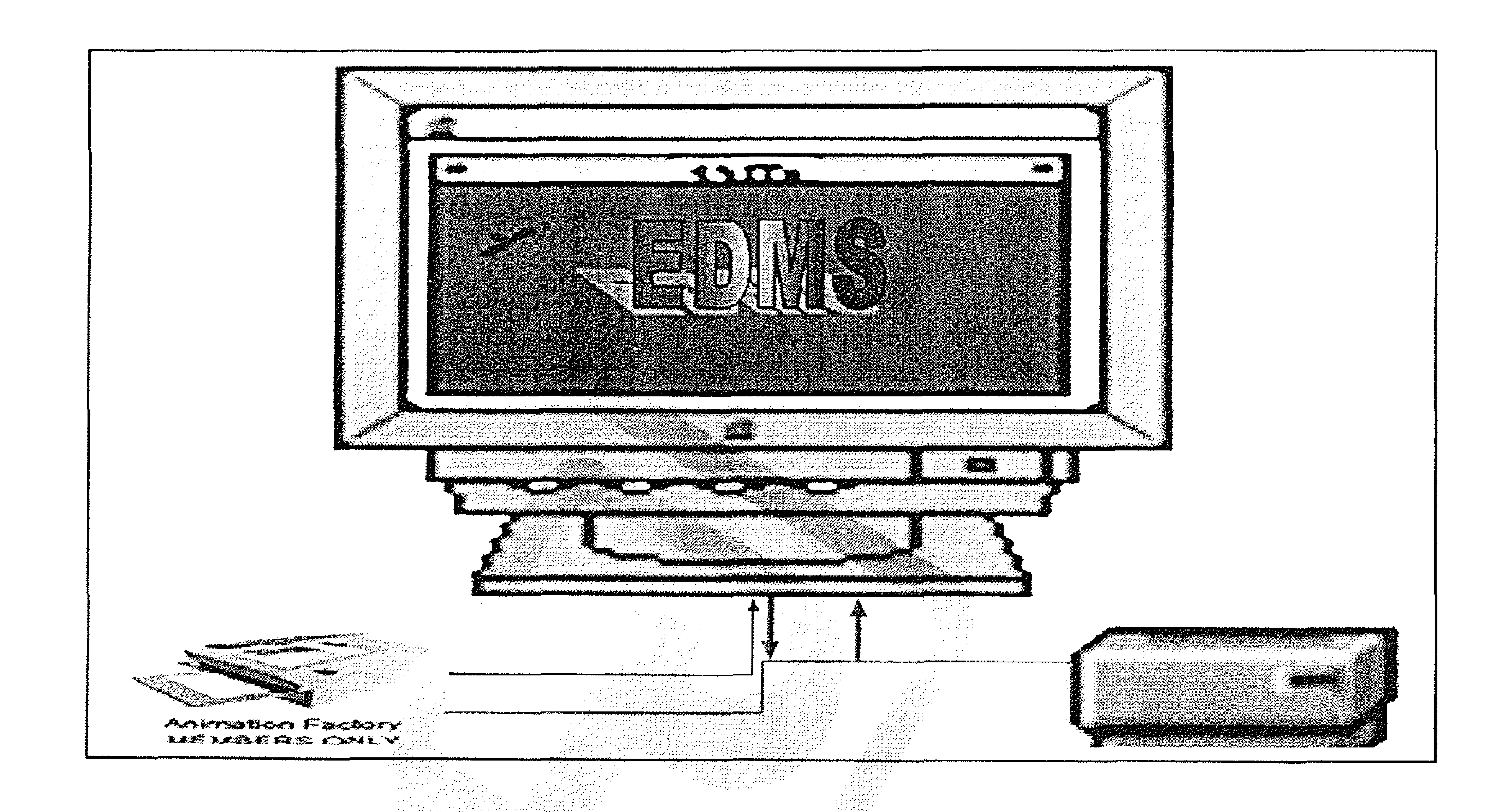
٦- أن تكون البيانات المخزنة ممثلة لكافة الكيانات الأساسية والفرعية للأنشطة في المنظمة.

نموذج قاعدة البيانات المتكاملة:

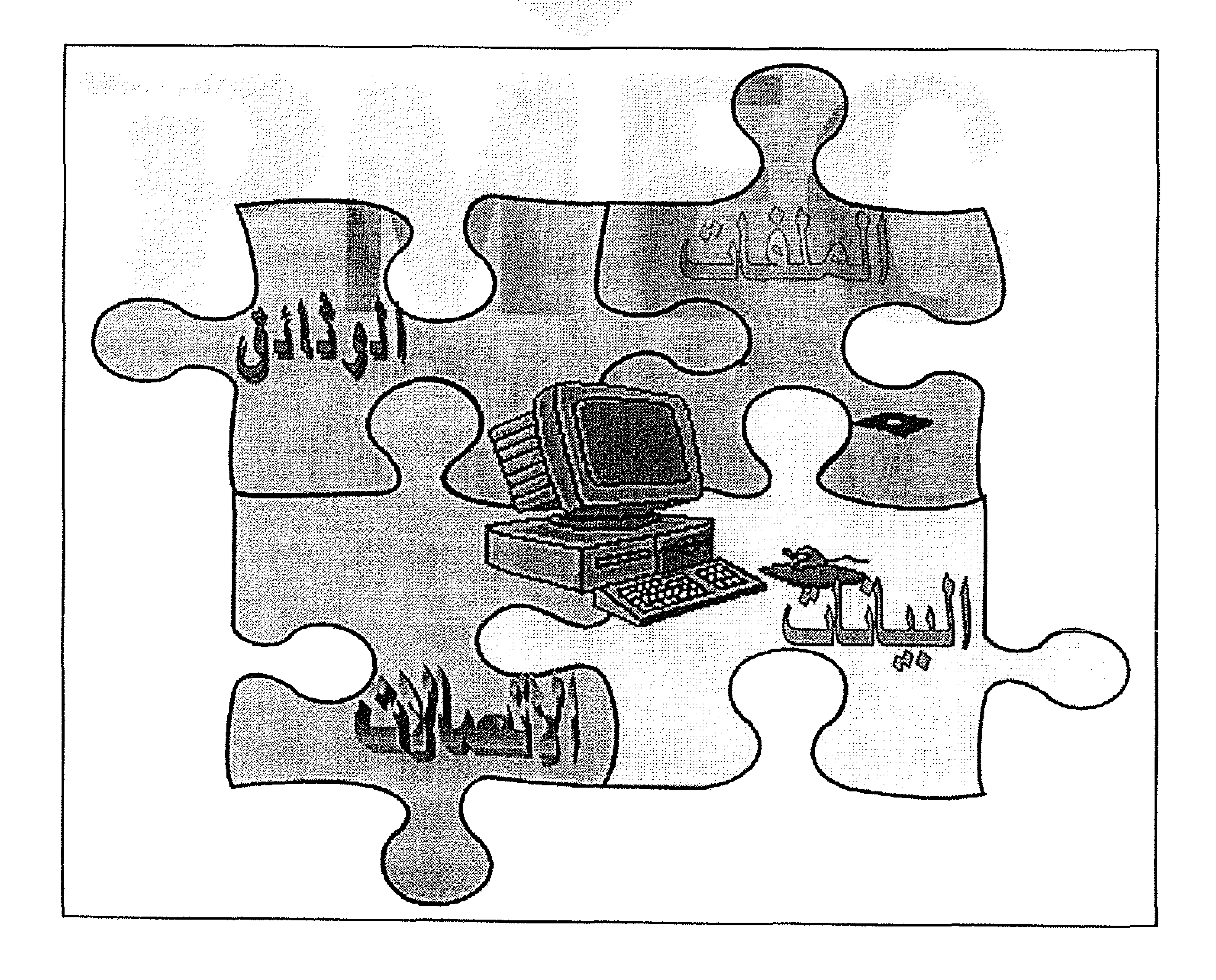




منظومة التوثيق الإلكترونية:



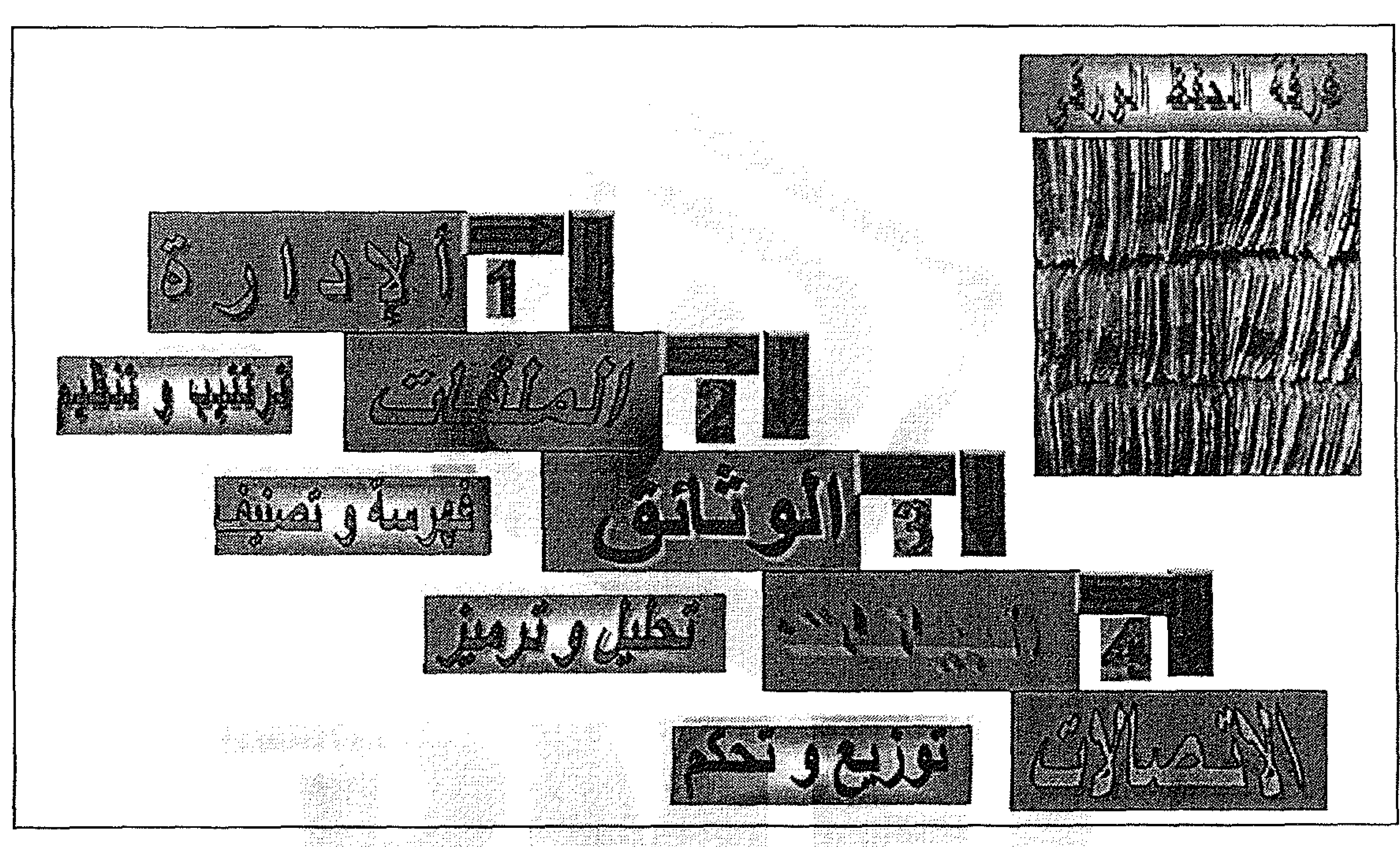
كيانات المنظومة الإلكترونية:

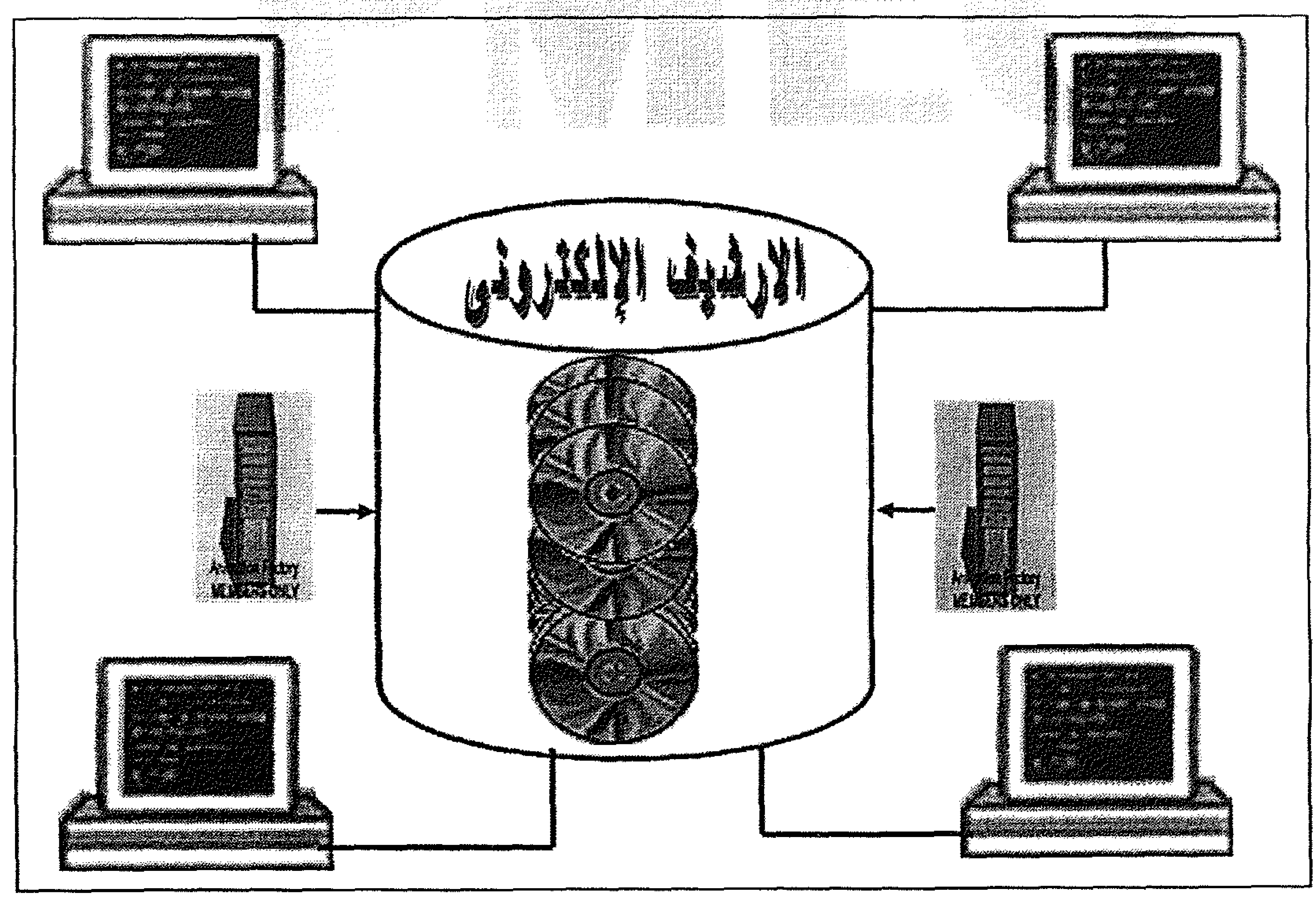


المنظومة المعلوماتية المتكاملة في إدارة الأرشيف الإلكتروني:

تقوم فكرة المنظومة المعلوماتية المتكاملة على أساس مبدأ عصر التلاحم convergence age في ظل ما تحمله التقنيات من ثالوث الحاسبات الإلكترونية والأنظمة المعلوماتية والأنظمة الاتصالية بما وضعها تحت مفهوم

البناء الهيكلي لمنظومة إدارة الأرشيف الإلكتروني:





العمليات والأسس الفنية والعلمية لمنهجية نظم الأرشفة الإلكترونية:

أولاً: العمليات التنظيمية لمواد المعلومات (قاعدة الوثائق).

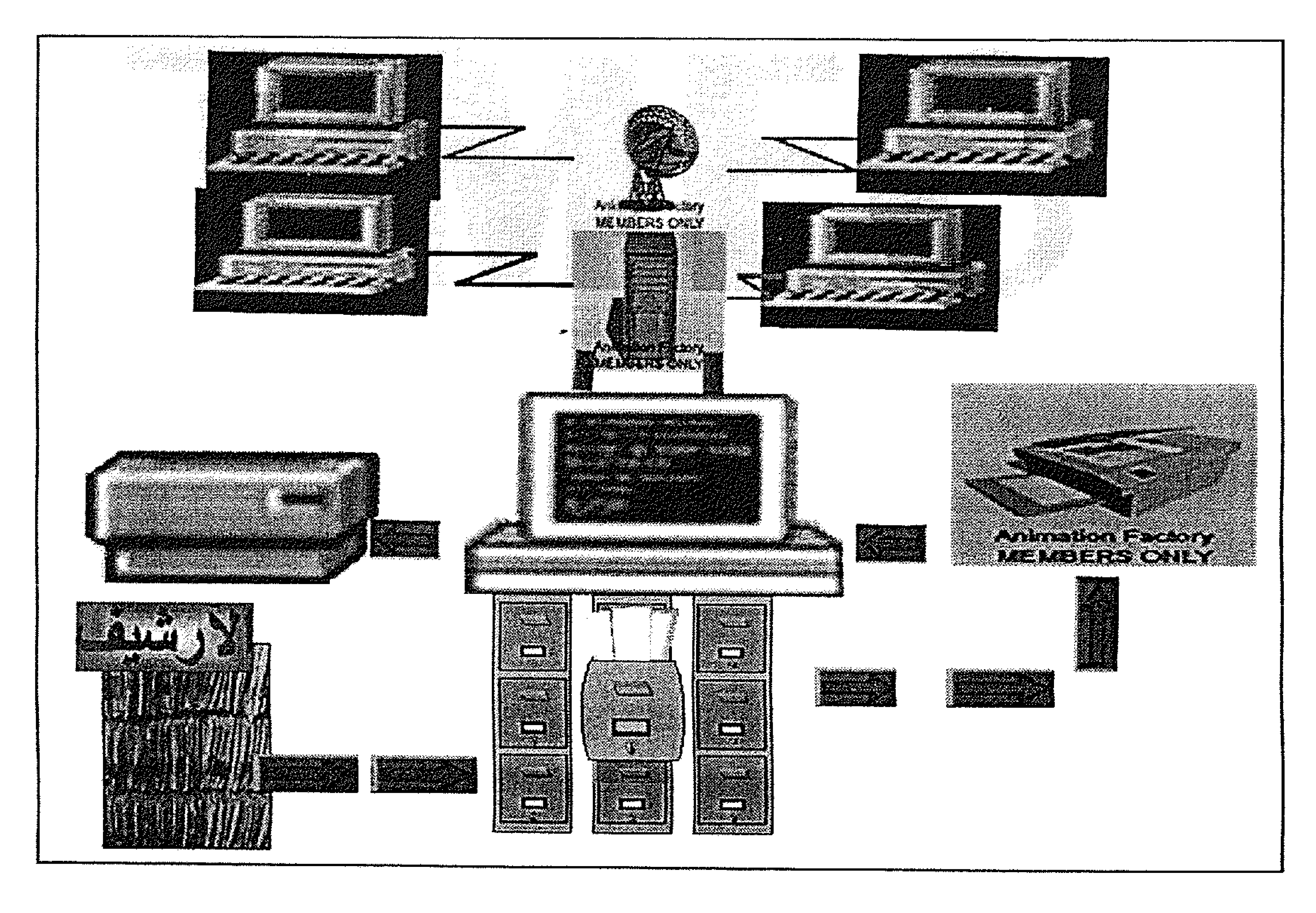
ثانيًا: العمليات التحليلية لمواد المعلومات (قاعدة المعرفة).

ثالثًا: العمليات الفنية لمعالجة مواد المعلومات (وثائق وبيانات) والبرمجيات ونظم التشغيل.

رابعًا: العمليات التحويلية إلى الأوعية المعلوماتية الحاملة أو المختارة (اختيار الوعاء: الفيلمي/الإلكتروني).

خامسًا: العمليات الاتصالية لبث ونقل وتداول ونشر مواد المعلومات إلى مجتمع المستفيدين (أنظمة وشبكات).

منظومة الإدارة الإلكترونية:



مكونات الوحدات ... فى المنظمات

عمليات الإنتاج

المسح الضوئى الرقمى | مراقبة الوثائق | مراقبة البيانات | مراقبة الشبكة

وحدة التخزين البديلة

Animation Factory MEMBERS ONLY

Structured Cabling

الخادم المركزى

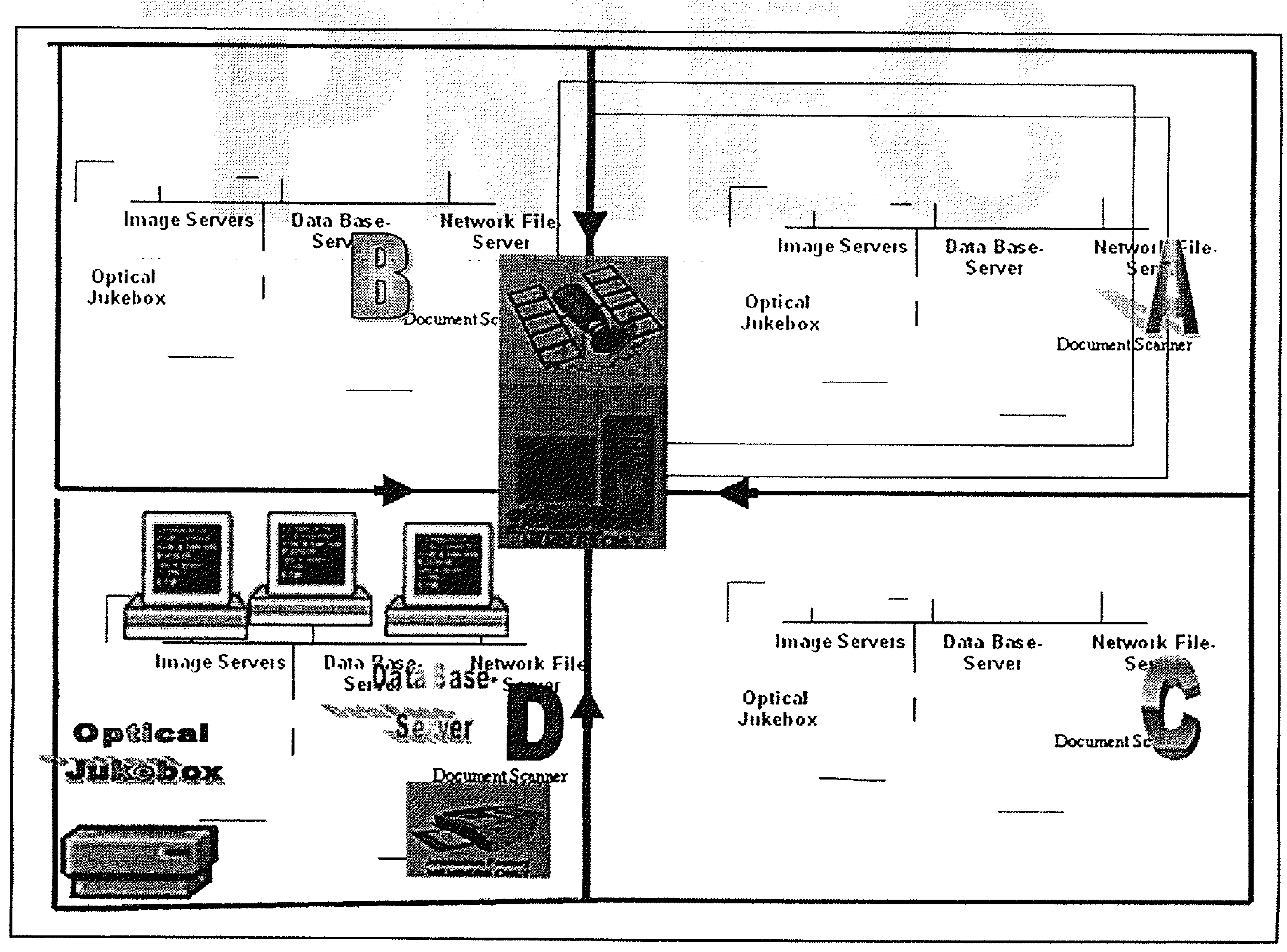
مجتمع المستفيدين

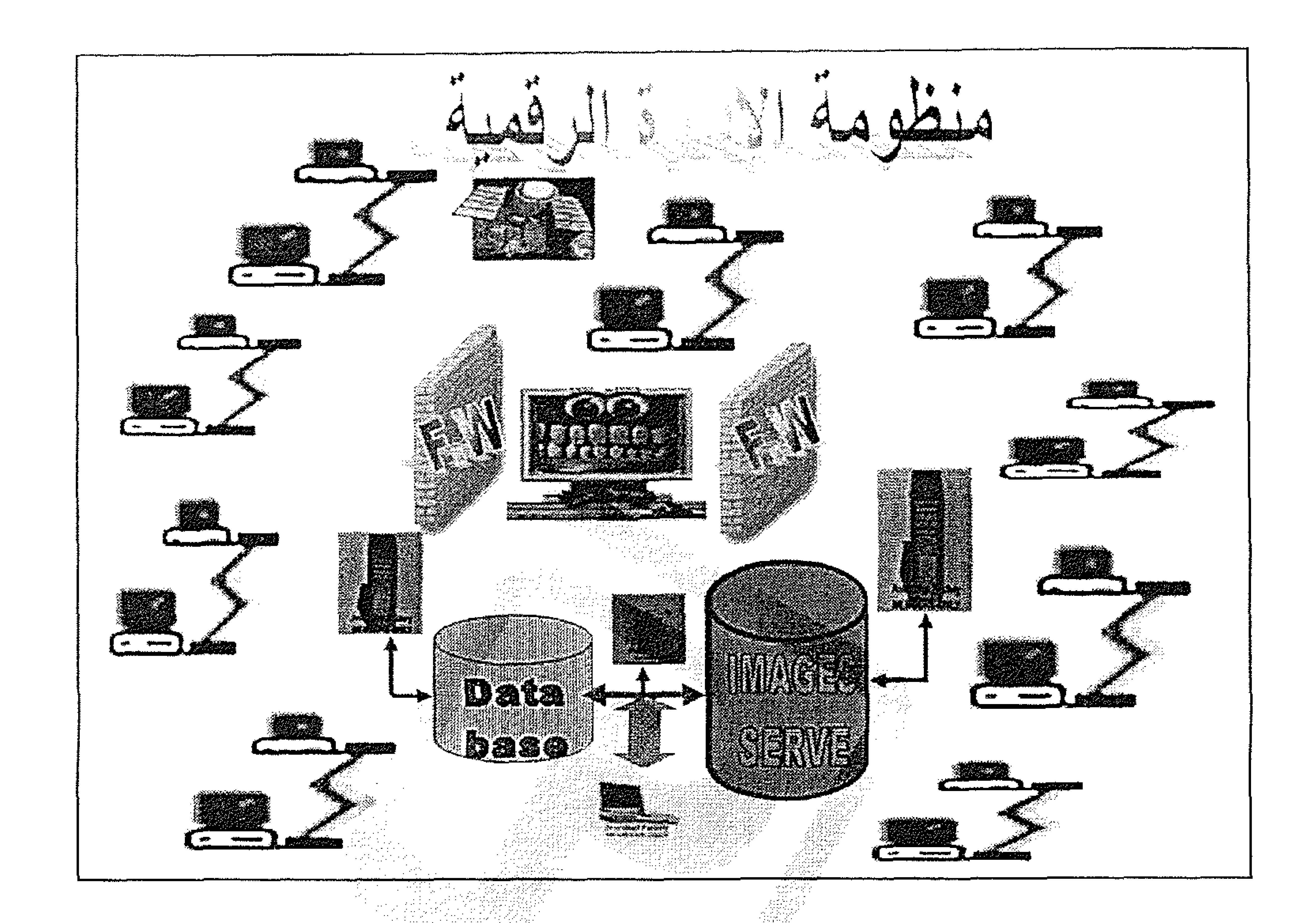
Retrieving Station

Hub System/Switch

Retrieving Station

Retrieving Station





مزايا المنظومة المعلوماتية المتكاملة في المنظمات:

أولاً: إمكانية رصد وحفظ واسترجاع مصادر معلوماتية تصل إلى ملايين باستخدام تقنيات فائقة لمعالجة الملفات والوثائق والبيانات.

ثانيًا: حماية مواد المعلومات المخزنة إلكترونيًا من الضياع أو السرقة أو التلف. وتوفيرها بدقة وسرعة عالية عند الطلب.

ثالثًا: إتاحة فرصة المشاركة المعلوماتية لعدد غير محدود، مع الاستفادة من المعرفة المتاحة رقميًا من خلال توفير الأنظمة الاتصالية الرقمية.

رابعًا: سهولة التنظيم الفني لإدارة مواد المعلومات.

خامسًا: العمل على تحسين نظم العمل، وتطوير وتحديث الأداء.

سادسًا: ترشيد استخدام الموارد المالية والمعرفية.

سابعًا: رفع كفاءة العمل المعرفي بتقديم خدمات معلوماتية متطورة.

ثامنًا: إمكانية الحصول على وثائق منظمة، وإحصاءات دقيقة، ومعارف مؤكدة.

تاسعًا: تحقيق التكامل والتنسيق بين أنشطة وأهداف المنظمة.

وأخيرًا القدرة على تقديم خدمات فعالة وهادفة ودقيقة ومتواصلة في المنظمة لتحسين الأداء الكلي من خلال تقديم الخدمات المعلوماتية المتكاملة إلى فئات المجتمع.

تأمين المراسلات والملفات الإلكترونية

المفهوم العام

محاولة تأمين وحماية نقل وتداول البيانات والمراسلات والملفات الإلكترونية من خلال عمليات التشفير Encryption من خلال بروتوكول التحكم في الإنترنت TCP/IP

وهذا التأمين يعمل كوسيط لحماية النصوص من خلال بروتوكول نقل النصوص المتعددة http (hyper text transfer protocol)

ويتم الحصول على شهادة إلكترونية أو رقمية من إحدى الهيئات المخولة في ذلك لتأمين عمليات الموقع، وإعطاء رقمي المفتاح العام والخاص للجهة الطالبة مع تشفير المفتاح الخاص. والحصول على رقم التوثيق من الهيئة المتخصصة في ذلك للحصول على الشهادة

(CA) Certification Authority

ويمكن الحصول على الشهادة الرقمية من إحدى الشركات المتخصصة من http://www.verising.com

اسماء الموزعين داخل مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
1	دار الفكر العربي	64شارع عباس العقاد - مدينة نصر	22752984
2	دار طيبة	23شارع الفريق محمد ابراهيم - متفرع من مكرم عبيد	22711101
3	دار الافق	6شارع حسين فهمي - متفرع من محمد حسنين هيكل	22754583
4	كمبيوساينس	1ش عبدالحكيم الرفاعي -عباس العقاد -مدينة نصر	26702263-22874711
5	فيرجن ميجا ستورز	ستي ستارز مول مدينه نصر	
6	دار الكتاب الحديث	٩٤ شارع عباس العقاد ـ مدينة نصر	22752990 - 22752992
10	دار العلوم للنشر والتوزيع	43ب شارع رمسيس ـ معروف وسط البلد- القاهرة	25761400-25799907
11	دار الشروق	1 ميدان طلعت حرب- وسط البلد	23912480
12	مكتبة مدبولي	5 ميدان طلعت حرب- وسط البلد	25756421
13	دار حــراء	3شارع شريف - وسط البلد	23928963
14	دار الاحمدي	40شارع طلعت حرب - وسط البلد	25740503
15	مكتبة زهراء الشرق	16أ شارع محمد فريد - وسط البلد	23929192
16	عالم الكتب	28شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23926401
17	مكتبة ليلى	شارع جواد حسني من ميدان عابدين	23934402
18	مكتبة الشروق الدولية	ابراج عثمان ـ داخل سوبر ماركت رويال هاوس مصر الجديدة- شارع البورصة متفرع من طلعت حرب وسط البلد	24526348-24544467- 22565939
19	مكتبة شادي	29شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23928618
20	دار الكتب العلمية	50ش الشيخ ريحان عابدين القاهرة	27954229
21	مكتبة الزهراء	53ميدان الفلكي - باب اللوق	27951451
22	دار النهضة العربية	32شارع عبد الخالق ثروت - وسط البلد	23926931
23	دار افاق	75شارع القصر العيني - امام دار الحكمة	27953811
24	مكتبه الكتب خان	(3/1) طريق اللاسلكي المعادي الجديده	25194807
25	مكتبة الأنجلو المصرية	165 شارع محمد فريد	23914337
26	المنظمة العربية للتنمية	ص ب ٥٦١٢ هليوبوليس غرب -١٧٧١ مصر الجديدة القاهرة	2580077-2580077
27	ايتراك للنشر	مطار الماظة مصر الجديدة القاهرة ش حسن كامل قرب12	4172740
28	دار السحاب	شارع المدينة المنورة - النزهة الجديدة - القاهرة	6224957
29	مكتبة النوالي	البوستة ـ عمارة سنتر الاهرام - مصر الجديدة شارع91	24195462
30	مكتبة ديوان	159شارع 26 يوليو - الزمالك	27362096
31	المكتبة الاكاديمية	121شارع التحرير - الدقي	37485282
32	مكتبة علاء الدين	42شارع صفية زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	03 /4876186
33	منشأة المعارف	42شارع سعد زغلول - محطة الرمل - الاسكندرية	03 /4873303
34	مكتبة الهاشمي	شبين الكوم مساكن التعاونيات عمارة ١١ شقة ٨	03/482236051

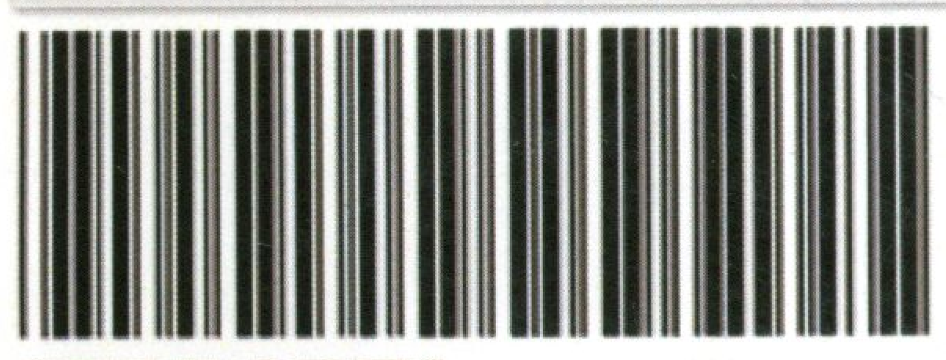
اسماء الموزعين خارج مصر			
م	اسم المكتبة	العنوان	التليفون
		السعودية	
1	مكتبة العبيكان	ص. ب ٦٢٨٠٧ الرياض ١١٥٩٥	009661 / 4654424
2	مكتبة جريــــر	ص. ب ٣١٩٦ الرياض ١١٤٧١	009661 / 4626000
3	مكتبة المؤيد	طريق الملك فهد - مقابل جوازات الرياض	009661 / 4020396
4	مكتبة الشقري	ص . ب ٨٨٣٣ الرياض ١١٤٩٢	009661 / 4611717
5	مكتبة كنوز المعرفة	ص . ب ٣٠٧٤٦ جدة ٢١٤٨٧	009662 / 6514222
6	شركة قرطبة	ص . ب ٢٤٧٩٢ الرياض ١١٤٥٦	009661 / 4791323
		الكويت	
7	شركة المكتبات الكويتية	مجمع المثنى - شارع فهد السالم - الكويت	00965 / 2424289
8	مركز الراشـــد	مجمع العازمي - شارع تونس - حولي	00965 / 2666206
9	دار اقرا	الكويت حولي ش المثنى ص ب ١٩٣٧ حولي	00965/9157170
10	دار الكتاب الحديث	شارع الهلالي ـ برج الصديق ـ الصفاة	00965 / 2460634
		الامارات	
11	مكتبه دبي للتوزيع	ص ب ١٥٢٦٠ دبي	00971/43339998
12	مكتبة الجامعة	أبوظبي ـ الإمارات	00971/26422530
		اليمن	
13	الدار العلمية للكتب الجامعية	ص . ب ١٣٥١٩ صنعاء	009671 / 216649
14	مكتبة خالد بن الوليد	الداري العربي - امام معرض القادسية	009671 / 224694
		قطر	
15	تسجيلات الأمة	الدوحة ـ قطر	0974/4420203-4442535
		سوريا	
16	دار الفكر	ص . ب ٩٦٢ دمشق	0096311 / 2211166
		فلسطين	
17	مطبعة ومكتبة منصور	غزة فلسطين	009708 / 2825688
18	وكالة ابو غوش	ص . ب ٦٦٩٨٨ القدس ٩١٦٦٩	009722 /5831404
		الاردن	
19	دار المستقبل	ص . ب ١٨٤٢٤٨ عمـان ١١١١٨	009626 / 4658263
		الجزائر	
20	الدار الجزائريه	الجزائر	00213/615353
21	زينب طلحه	الجزائر	21379275370
22	دار الكتاب الحديث	درارية ـ تجزئة C رقم ٣٤ ـ ص.ب: ٦١ الجزائر	0021321 / 354105
		ليبيا	
23	مكتبة دار الشعب	مصراتة ـ شارع رمضان السوكلي	002185/12617969



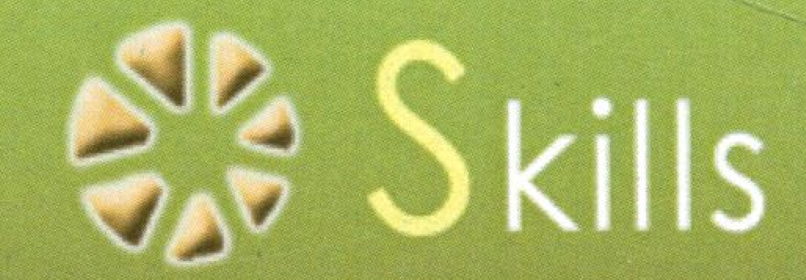
المناهج التدريبية المتكاملة

هي علامة مسجلة لمركز الخبرات المهنية للإدارة .. بميك تضم سبعة مجالات رئيسية تعطى أكثر من ثلاثمائة موضوع تدريبي .. تركز على الجانب المهارى و التطبيقي و يكفى كل منها لتنفيذ برنامج تدريبي مدته خمسة ايام.
لاغني عنها للمدرب و المتدرب و اخصائى التدريب .
أختر منها ما يناسبك و ابدأ العمل و فى حوزتك خبرة تزيد عن أربعين عاما من التدريب

المستشار العلمي
د.عبدالرحمن توفيق











تقليص العمل الورقي

edarabook.com
pmecegypt.com









٢٣ شارع عامر - من شارع الدقي . الجيـزة - مصـر. هاتف / فاكس : ٣٧٦١٠٣٩٨ - ٣٣٣٦٧٩٦٠ (٢٠٢)